evista del
consumidor

UNA PUBLICACION DEL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR • NUM. 178 • DICIEMBRE DE 1991 • MEXICO, EJEMPLAR 2,500 PESOS

PRECIO PACTO

ISSN 0185-8874

rueBas de calidad

Analizamos 53 modelos de juguetes

¡Váyase a volar!

Conozca las ofertas aéreas

Sus derechos en teléfonos

7 509997 078342 12

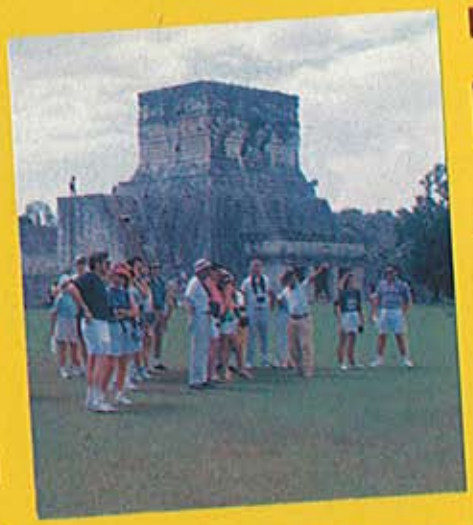
SUMARIO

EDITORIAL
Al filo del fin del milenio
1

BUZON DEL CONSUMIDOR
2

TEMA DEL MES
La Navidad que nos consume
3

LA ENTREVISTA DEL MES
Juguetes y juegos, ¿para qué?
6



QUE HAY DETRAS DE
Vineron, vieron el mercado y se vendieron
9

ALIMENTACION Y NUTRICION
¡Bolsillo lleno, estómago contento!
13

LOS SERVICIOS Y EL CONSUMIDOR
¡Váyase a volar!
19

El mundo de los masajes
23

Para que no se distorsioge el "¿bueno?"
25

El suplicio de darle servicio al auto...
28

EL CONSUMO EN LOS ESTADOS
El turismo en la tierra del Mayab
32

SALUD
¡Protéjase durante este invierno!
37

Psicroprofilaxis perinatal
41

Un concierto para eliminar el desconcierto
45

LOS LIBROS DEL CONSUMIDOR
Pruebas de calidad, ¡a toda prueba!
47

PRUEBAS DE CALIDAD
¡No se la juegue!
1

Hacia el fin del milenio

No cabe duda de que el año que se extingue ha marcado para los consumidores una serie de cambios principalmente en el aspecto económico.

Las nuevas realidades de apertura de mercados y la política de concertación, como vía que ha cristalizado en control de la inflación, han impuesto nuevos ritmos a la economía nacional.

Entre los muchos retos que nos depara este fin del milenio, se encuentra el compromiso de ser más productivos y elevar la calidad de los artículos nacionales para insertarnos con mayor eficacia en el comercio mundial.

Uno de los desafíos para nosotros los consumidores es conformar una cultura consumerista que nos permita ser más exigentes tanto en la elección de los productos que adquirimos como en la defensa de nuestros derechos.

La creciente variedad de productos y la intensificación de la competencia entre las distintas marcas, exige al consumidor la búsqueda de información suficiente que le permita discernir sobre los bienes y servicios que más convengan a sus intereses. Hacia el fin del milenio se vuelve más cierta la frase que reza: "información es poder". Nuestro reto: acceder a ella y difundirla.

revista del consumidor

Directora:
Margarita Ortega Villa de Romo

Editor: Marco Antonio López Gallo; **Subdirector de Publicaciones**: Oscar Romero Rojas; **Jefe del Departamento Editorial**: Carlo López Arjona; Jefe de Información: Juan Pedro Labastida; Jefa de Redacción: Dora Torres Ponce; Coordinación de Reporteros: Guillermo Torales Caballero; Reporteros: Amalia Beltrán, Patricia Briseño, Marta S. García, Graciela Muñoz, Miguel Prieto, Rodolfo Valadez; Corrección: Cristina Rodríguez, Leticia Muñoz.

Jefe del Depto. de Diseño: Alejandro Lobato R.; Coordinación de Diseño: Dolores Ramírez; Diseñadores: Francisco Alatriste, Pedro Castellanos, Ivonne Gris Kirsch, Víctor Gutiérrez, Francisco Hernández, Mónica Iglesias, Fernando Rodríguez; Apoyo Informático: Sandra Salgado, Ma. del Rosario Maturin; Tipografía: Ana S. Chio, Elisa Márquez; Fotógrafos: Raquel Chávez, Patricia Aridjis, Gilberto García, Felipe Ramírez.

Ilustradores: Alfonso Orvañanos e Ismael García.

Apoyo de las Subdirecciones: Estudios Socioeconómicos, Investigaciones de Laboratorio; y de los Departamentos: Bioquímica, Ingeniería, Estudios Económicos, Análisis sobre Comunicación, Encuestas sobre el Consumo, Documentación e Información y Derechos del Consumidor.

Teléfono de la revista: 559-73-77 exts. 262 ó 263. Para correspondencia, diríjase al editor de la **Revista del Consumidor**, en Insurgentes Sur núm. 1228, 5o. piso, c.p. 03210, o al A.P. 20600, México, D.F.

INSTITUTO NACIONAL
DEL CONSUMIDOR

Directora General:
Margarita Ortega Villa de Romo

Direcciones: Investigación, Antonio Meza Estrada; Difusión, Marco Antonio López Gallo; Desarrollo Regional, Lamberto López; Extensión, Víctor M. Priego; Administración y Finanzas, Elvia Torres V.; Radio y Televisión, Martha Susana Ruíz; Planeación, Narciso Acevedo Valenzuela; Subdirección de Divulgación, Ma. Teresa Chávez; Subdirección de Publicaciones, Oscar Romero Rojas; Contraloría Interna, Elizabeth Huerta; Asesor Legal, César Garizurieta V.

Información plumífera

Revista del Consumidor:
Por medio de esta carta, me dirijo a ustedes para desearles todo el éxito en su revista que mes a mes adquiero en los puestos de periódicos de esta localidad.

También aprovecho la ocasión para consultarles lo siguiente: necesito información acerca de algunos programas televisivos que se transmitieron hace tres años en el Canal 11 de Culiacán, y en los cuales se proporcionaba información sobre la crianza de conejos, gallinas domésticas y "de Guinea", guajolotes, pichivilas y codornices.

¿Podrían indicarme dónde puedo obtener asesoría al respecto? No sé si consultar libros, revistas o acudir a alguna institución cercana a mi población.

Sin otro particular y agradeciendo su ayuda, me despido:

Atentamente,
Oscar Bazán Rodríguez
Alameda Oriente 1157
Pueblo núm. 1
Navolatos, Sinaloa

Señor Oscar Bazán:

Agradecemos sus comentarios y le informamos que usted puede dirigirse a la Escuela de Medicina, Veterinaria y Zootecnia de Culiacán, o bien, a la Universidad Autónoma de Sinaloa, específicamente en la Escuela Superior de Agricultura, donde con gusto lo orientarán sobre la crianza de aves.

En cuanto a los programas televisivos del Canal 11 de Culiacán, no fue posible conseguir datos al respecto; sin embargo, le sugerimos acudir directamente al citado canal televisivo.

Tradiciones con economía

La Navidad que nos consume

La Navidad es una fiesta especialmente entrañable y esperada por mucha gente, pues se trata de una de las fechas del año en que es posible renovar algunas prendas del guardarropa, adquirir ese aparato electrodoméstico que tanto hace falta en casa, reunir a la familia y obsequiar a los amigos con diferentes regalos...

Por esta última razón, el ritmo comercial de las ciudades se intensifica. Entre el bullicio callejero, por encima del caótico tráfico vehicular, los luminosos artículos de aparador buscan seducir a millones de ojos ávidos que deseen comprar para celebrar, entre tradición y despilfarro, la Navidad.

¿Dulce Navidad?

Cuando la Navidad se acerca, las campañas comerciales se presentan generalmente en tres formas: unas "orientan" sobre dónde encontrar obsequios a precios accesibles; otras más "invitan" a consumir el regalo "sorprendente", "insólito"; algunas, en cambio, intentan convencer al consumidor con ideas para satisfacer "caprichos absolutamente excepcionales", como ¡diamantes!, si es que usted tiene dinero para comprarlos.

Por otra parte, esta época, como fiesta familiar, parece estar perdiendo sus raíces entre las nuevas generaciones, ya sea porque hoy muchas personas prefieren realizar un viaje -de ahí que los hoteles, agencias de viajes y transportes hagan su "agosto" en diciembre, especialmente en las playas pletóricas de arena, sol y mar-, o bien, porque lo tradicional del asunto desaparece ante el consumismo eufórico y generalizado, así como frente a la presencia del alcohol y los regalos.

Los juguetes son, en este contexto, el rubro que se lleva el mayor desembolso.

Los grandes fabricantes saben que la Navidad significa tiempo de premios porque "casi a nadie se le niega nada"; circunstancia que les permite incrementar vertiginosamente sus ganancias, con un importante apoyo de la publicidad televisiva.

Consumo navideño

Durante las festividades decembrinas todo incita al consumidor a comprar más cosas de las que necesita. La experiencia de observar durante años este fenómeno, nos permite señalar algunos de los factores que intervienen directamente en el comportamiento del consumidor:

Recordar es vivir

"Quizá las fiestas decembrinas en México no sean las más importantes pero sin duda son de las más populares. No olvidemos que si bien ésta es una tradición universal entre los pueblos cristianos, en cada país, región y localidad, las festividades tienen modalidades e interpretaciones diferentes. Su origen se vincula al surgimiento del cristianismo que celebra y rememora el *advenimiento*, las *posadas*, la *Navidad* y la *Epifanía*.

"Para arraigarse en México, los frailes de las diferentes órdenes también aprovecharon la coincidencia temporal entre las fiestas cristianas de fin de año y las festividades del calendario ritual indígena, para apoyar su labor evangelizadora y misionera.

A nadie se le niega nada.

Sustituyeron conmemoraciones para las divinidades prehispánicas por las cristianas, introdujeron festividades europeas, y también aprovecharon las indígenas, dando como resultado un sincretismo cultural del cual han surgido expresiones netamente mexicanas.

"En un principio, la celebración se limitó a las misas de la mañana; después, se prolongó a la oración de la tarde con el rezo del rosario y luego, en el siglo XVII, se establecieron las procesiones.

"Así nacieron las *posadas*, a las que se han agregado el canto y la convivencia.

"La *piñata*, ese diablo panzón que atesora en su barriga los frutos de la tierra, se rompe en la *posada*.

"La *pastorela* es una representación popular de la tradición que muestra la lucha entre el bien y el mal.

"Y qué decir de los *nacimientos*, cuyas escenas conjugan la sencillez del legendario pesebre de paja y los personajes -con los cuales se identifican millones de mexicanos-, labor que realizan nuestros artesanos, cuya creatividad e ingenio son aplicados a los más diversos materiales, dando como resultado una explosión de forma y diseño difícilmente igualados en el mundo.

"Con el encanto de oriente llegan los Reyes Magos cargados de exóticas ofertas que hoy por hoy se convierten en regalos, muchas veces populares, los cuales son depositados en los zapatos de los niños alrededor del nacimiento. Y también en la *Rosca de Reyes*, ese delicioso panqué que encierra un niño en miniatura para convertir a quien lo saque, en 'rey de la fiesta' y padrino de la 'levantada' del Niño el *Día de la Candelaria*.

"Las cenas, los antojitos, los dulces elaborados especialmente y las bebidas tradicionales están presentes en todas las celebraciones.

"El nuestro es un pueblo de artistas, es magistral nuestra audacia para crear y recrear, así como para conservar; nuestros escritores, pintores, orfebres, nos han regalado obras y palabras, recuerdos y presencias del significado del año, porque somos un pueblo de peregrinos que pocas veces exigimos y casi siempre damos, que no estamos inmóviles y que algún día cantaremos nuestra victoria sobre los diablos panzones... los de a deveras".

Fuente: -Origen y significado de las tradiciones decembrinas. Dirección General y Museo Nacional de Culturas Populares, México. Diciembre de 1986.

*Las tradiciones, que solían fomentar la convivencia comunitaria e impulsaban la creatividad popular y abrían nuevos cauces de expresión, poco a poco han quedado atrás.

*La creación de "necesidades sociales", como el famoso intercambio de regalos en la escuela, en la fábrica, en la oficina, con la novia, etcétera.

*Modas que se afianzan y se convierten en costumbres (como "brindar en abundancia", regalar tarjetas navideñas y cenar pierna al horno o pavo).

*La influencia que sobre la población ejerce la publicidad y la oferta comercial que los medios de comunicación -sobre todo la televisión- acentúan mediante anuncios dirigidos a los niños.

Así, la fiesta de Navidad se convierte en la nada noble tradición de consumir "sin medida ni clemencia", provocando que el consumidor gaste más de lo que debiera.

Por lo anterior, el INCO le sugiere que en esta Navidad, y en todas las que han de venir, antes de comprar tome en cuenta estos cuatro consejos:

1. Haga una lista lo más completa posible de lo que quiere adquirir.

2. No se deje guiar por la publicidad, ni deslumbrar por campañas de promoción u ofertas de lanzamiento.

3. No gaste más de lo que la organización de su presupuesto le permita.

Quien oye consejos...

4. Compare precios y calidades antes de comprar. Consulte la información que le proporciona el INCO por teléfono en toda la república.

Para su cena de Navidad y Año Nuevo

1. Planee los platillos para las fiestas; consulte las recetas y compare precios antes de comprar los ingredientes; organícese en familia.

2. No compre a última hora; los productos pueden ser escasos o aumentar su precio conforme se acerca la fiesta de Navidad, sobre todo los artículos y alimentos tradicionales.

3. Si su menú contiene frutas o verduras de temporada, éstas serán más baratas y con mejor apariencia y sabor.

4. Verifique las fechas de caducidad; tenga especial cuidado en las ofertas de productos perecederos.

Recomendaciones de compra

Si está pensando en comprar juguetes para sus niños:

1. Con base en el conocimiento de las necesidades y gustos de los pequeños, infórmese y adquiera juguetes propios de su edad, teniendo en cuenta que no siempre los más promovidos son los mejores.

2. Escuche las peticiones de su pequeño y explíquele que con frecuencia los artículos que se anuncian se presentan en forma engañosa y exagerada.

3. Si el niño pidió en años anteriores un producto publicitado y lo tiene arrinconado, hágaselo ver.

4. Por último, compare el precio del mismo juguete en diferentes tiendas.

En cualquier compra exija siempre:

1. Precios marcados en forma visible.

2. Recibo o "ticket" de compra.

3. Indicaciones y contraindicaciones, sobre todo en prendas de vestir.

4. Solicite garantía. **No se fíe de las palabras**, a éstas se las lleva el viento.

5. Verifique que exista la posibilidad de devolución.

Amigo consumidor: si bien es muy difícil abstenerse de celebrar esta tan arraigada costumbre de regalar, al menos trate de no caer en el consumismo.

Ahora sí, ¡felicidades!

Patricia Briseño

Entrevista en el Conafe

Juguetes y juegos:

Los juguetes, como auxiliares del juego, son fundamentales en el crecimiento del niño. Por medio de esta actividad, los pequeños aprenden a conocerse a sí mismos y al mundo que les rodea, se relacionan con los demás, ejercitan sus habilidades físicas y desarrollan su inteligencia y creatividad.

Sin embargo, cuando se compra un juguete, no siempre se piensa en el juego que el niño va a realizar con él, y mucho menos en lo que éste le ofrece en materia de recreación y aprendizaje. Por el contrario, el criterio de elección parece estar determinado por la influencia de los mensajes publicitarios -que desgraciadamente marginan a los juguetes que, como los artesanales, no representan jugosas ganancias- que promueven con insistencia productos industrializados y complejos.

Ello nos mueve a preguntar: ¿qué ha pasado con los juguetes artesanales y educativos?, ¿los sigue adquiriendo la población, pese a la avalancha publicitaria que recomienda juguetes "ultramodernos" y costosos?

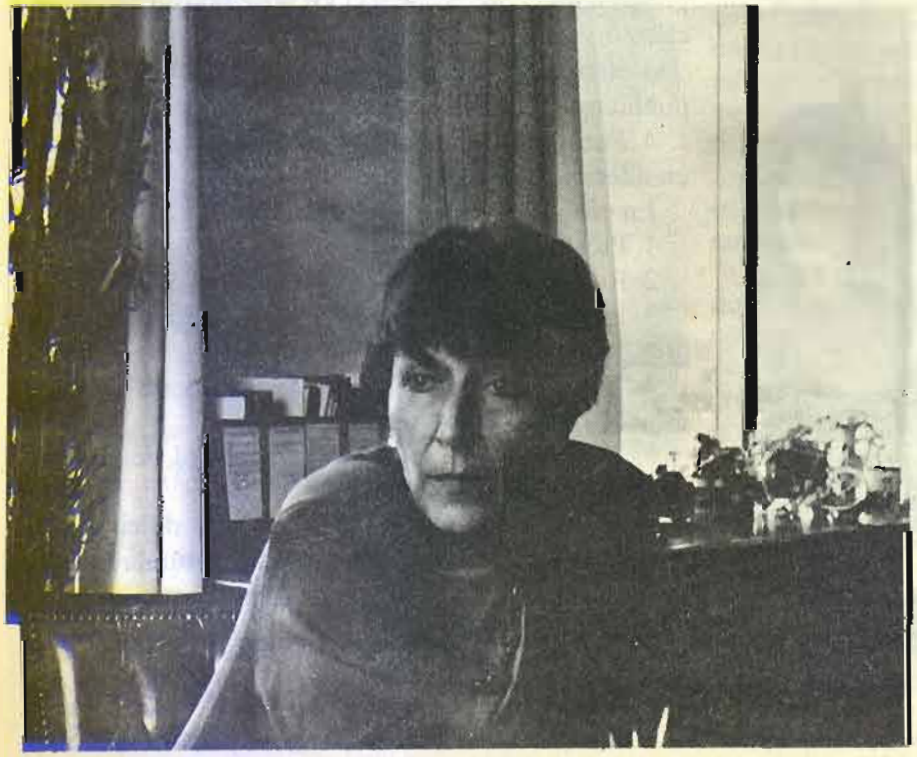
Para hablar sobre el tema con mayor profundidad y conocimiento, la **Revista del Consumidor** entrevistó a la licenciada en Educación Primaria, Ana Deltoro Martínez, directora de Programas y Desarrollo Educativo del Consejo Nacional de Fomento Educativo (Conafe), dependiente de la SEP.

R.C.: **¿Cuál es el objetivo de un juguete?**

"Que brinde la posibilidad de recrear, imaginar y aprender. En este sentido, los juguetes artesanales cumplen este propósito, pero desafortunadamente el mercado está muy competido y las personas aprecian poco la labor artesanal".

R.C.: **¿Los niños conocen los juguetes artesanales?**

"En provincia sí. En el medio donde trabaja el Conafe se elaboran juguetes aprovechando los materiales de la región. Los niños disfrutan fabricándolos; además, esta labor propicia una excelente tendencia: el rescate de la creatividad artesanal".



La publicidad, el juego y el juguete

La publicidad es uno de los principales factores que ha distorsionado la función original del juguete, ya que le ha conferido una importancia exagerada y ha desvirtuado su esencia como auxiliar del juego.

Al respecto, nuestra entrevistada comenta:

"En las urbes, principalmente, la publicidad influye en la decisión de compra de los juguetes; en la medida en que tenemos mayor ac-

ceso a los medios de comunicación, se van creando nuevas necesidades en los niños; éstos piden juguetes por la marca o porque los vieron anunciados. Considero que hay una competencia infantil por los juguetes de moda; en su elección también interviene la influencia de tipo social y económico; y me pregunto si los padres los adquieren para que el pequeño realmente se recree, o sólo para entrar en ese juego de competencia.

"Debemos aprender -prosigue la licenciada Ana Deltoro- a no dejarnos llevar por lo que la publicidad nos ofrece, sino a comprar aquello que el pequeño requiere, es decir, que le sea útil y atractivo. El juguete individual debe darle la posibilidad de imaginar, sin importar si se trata de un carrito de madera o de plástico. Pero también es necesario el juguete colectivo que brinde la posibilidad de crear y recrear la idea del juego."

"A fin de cuentas, la importancia del juguete depende de cada persona; si un niño tiene imaginación, ganas de jugar y de recrear, una pelota puede convertirse en algo mucho más divertido y entretenido que el *Nintendo*, por ejemplo".

R.C.: **¿Qué tan importante es la participación de los padres en los juegos de los niños?**

"Es fundamental. Sin embargo, por el tipo de vida que llevamos en las grandes ciudades (tensiones, cargas de trabajo, etcétera), **la familia juega poco; existe poca cultura del juego familiar y quizá el juguete que se compra representa el premio de 'estate quieto'.** La idea del juguete en el medio urbano va perdiendo una serie de significados por la presencia de la televisión y todos esos juegos electrónicos; hay una práctica y una concepción del juego diferente a la que existe en provincia".

R.C.: **¿Qué nos puede decir de los juguetes educativos?**

"El juguete educativo le sirve al niño para aprender, descubrir, ejercitar la coordinación motriz y ubicarse en el espacio; tiene una función de desarrollo integral.

"Lamentablemente -continúa la licenciada-, la población conoce muy poco sobre los juguetes educativos; un 'rompecabezas' puede pertenecer a esta clase de juegos, ya que cumple una serie de requisitos para que el pequeño practique y desarrolle ciertas capacidades, sin embargo, hay que elegir el más adecuado considerando el número de piezas y el grado de dificultad.

"Existe una amplia gama de juguetes de este tipo (de armar y desarmar); el problema radica en la dificultad para masificarlos, la competencia es tremenda y sus fabricantes no cuentan con los recursos publicitarios de los grandes industriales, además, a los comerciantes les importa básicamente el beneficio económico y como los juguetes educativos tienen poca demanda, no les interesa venderlos".

Aprender jugando

El juego es un gran estímulo para el aprendizaje del niño preescolar y escolar, no obstante, pocas veces se explota el aspecto lúdico en las aulas. Sobre ello, la licenciada Deltoro opina:

"El juego es fundamental en la metodología del Consejo Nacional de Fomento Educativo; el hecho de descubrir y conocer las áreas educativas a través del juego, es una gran experiencia para los niños. Su aprendizaje se consolida jugando y se vuelve permanente. Por tal motivo orientamos a

El juego es cultura.

nuestros instructores sobre la manera de elaborar juguetes con los pequeños y utilizarlos en la enseñanza.

"Esto es más frecuente en provincia -aclara la especialista-, ya que en las urbes se tiene todo y es más fácil comprarlo que hacerlo; tal vez algunos maestros imparten sus clases lúdicamente, pero son pocos; en las poblaciones del interior de la república hay más tiempo y disponibilidad para hacerlo.

"Ante tal situación, corresponde a los padres preguntarse ¿a qué juega mi hijo?, ¿qué le gustaría?, y compartir no solamente el juego, sino también los materiales (papel, palitos, tela, etcétera) para elaborar juguetes, con lo cual surge una relación lúdica interfamiliar que propicia el acercamiento, la comunicación y una valoración mucho más importante del juego... la imaginación y la creatividad de los niños no tiene límites".

¿Qué juguetes se regalan en fin de año?

La tradición de regalar juguetes en Navidad y Día de Reyes es tan fuerte que los fabricantes, justo en esta época, invierten enormes sumas para promover sus productos. Unicamente como referencia, en octubre, noviembre y diciembre de 1990, por ejemplo, tan sólo en la ciudad de México se gastaron 82 mil 444 millones 479 pesos en 4 mil 933 anuncios de televisión sobre juguetes.

Al respecto se observó que el tipo de juguetes que se les regalaron a los niños variaron significativamente según el grado escolar, pero no por el tipo de escuela, ya que los pequeños que asisten a las oficiales obtuvieron juguetes similares a los de alumnos de centros educativos privados.

Esta situación indica que, pese a que los padres saben que es importante considerar la edad del niño para regalarle un juguete, la compra para cada edad se ha estandarizado, probablemente por influencia de la publicidad...

Juguetes de imitación del mundo adulto

Asimismo, el 51 por ciento de los juguetes que obtuvieron los niños en Navidad y Día de Reyes (1988-89) correspondieron a productos para realizar juegos que imitan al mundo adulto: muñecos (31.1%), autos (12%), aditamentos domésticos o profesionales (6%), y bélicos (2%). La poca demanda de juguetes bélicos parece demostrar que los padres de familia cada vez son más conscientes de que este tipo de artículos propician algunas conductas agresivas en los niños.

Por tanto, la influencia publicitaria es notoria, ya que el 75 por ciento de los anuncios de estos artículos que se transmitieron durante la temporada navideña correspondió a este afán de recrear el mundo de las personas mayores.

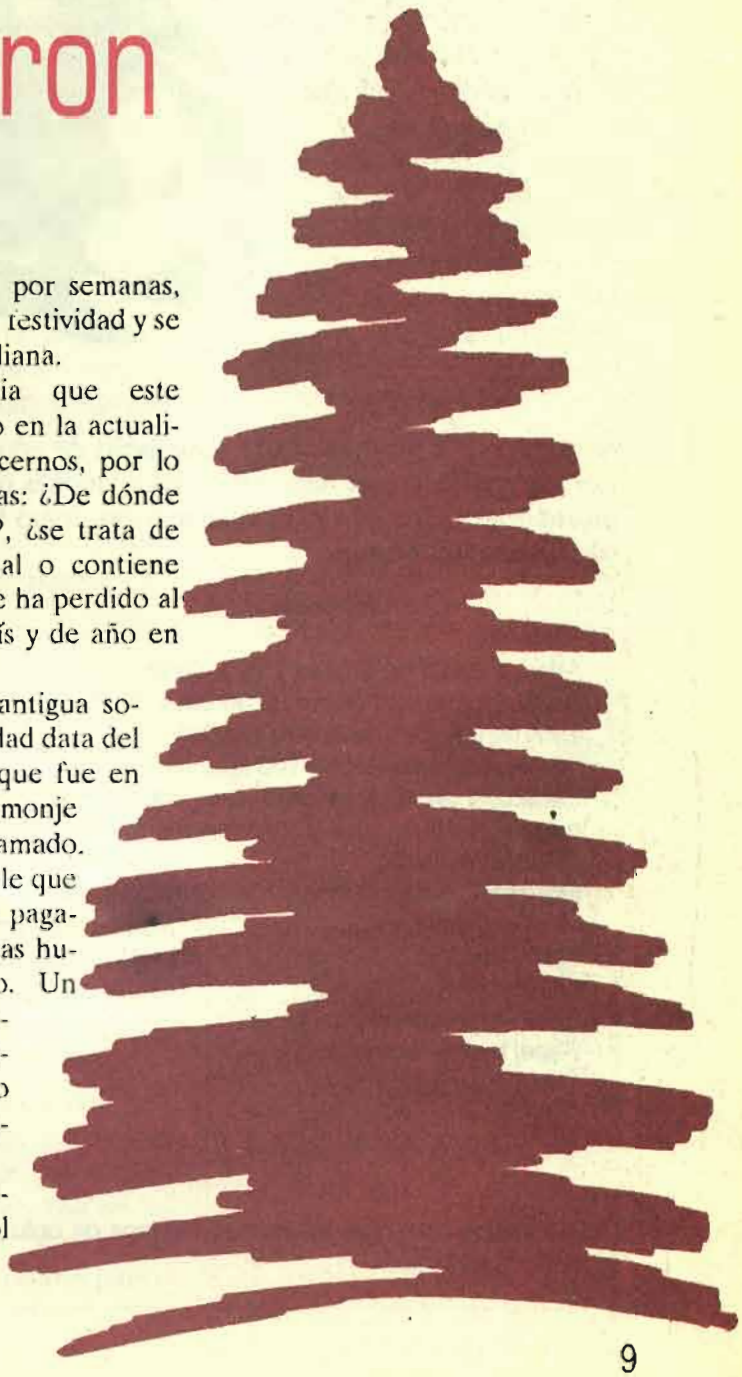
Por último, la licenciada Ana Deltoro Martínez enfatiza en la importancia de entender que "no tiene objeto comprar a nuestros hijos todo lo que la publicidad dicta. El niño que tiene muchos juguetes, quizá después los abandone en cualquier rincón; en cambio, quien posee los que realmente responden a sus intereses infantiles los cuida, los aprecia y juega con ellos".

Usted, amigo lector, ¿qué opina?

Amalia Beltrán

Arboles de Navidad

Vinieron, Vieron el mercado y se Vendieron



Allí está, es un hecho: pocos pueden imaginarse una Navidad sin el árbol adornado con esferas y escarcha. Negar su existencia sería como negar una realidad que cada diciembre se nos presenta en todos los rincones de la tierra.

Los famosos arbolitos se venden por todas partes al llegar la temporada decembrina y se colocan como elemento decorativo en casi todas las casas, iglesias, comercios, oficinas, hospitales, hoteles y restaurantes. Asimismo, son ellos quienes nos brindan el primer saludo al llegar a un país o una entidad pues están presentes en los aeropuertos o en las estaciones de ferrocarril; en las escuelas y en los centros de readaptación social. No cabe duda, este árbol llegó para quedarse...

¿Que de dónde, amigo, vienen?

Con el árbol de Navidad comienza la época navideña y junto con él también se termina, pues una vez que es retirado del lugar donde "brilló" por semanas, concluye de golpe la festividad y se vuelve a la vida cotidiana.

La importancia que este adorno ha adquirido en la actualidad nos orilla a hacernos, por lo menos, dos preguntas: ¿De dónde surge la costumbre?, ¿se trata de una mercancía trivial o contiene un significado que se ha perdido al pasar de país en país y de año en año...?

La leyenda más antigua sobre el árbol de Navidad data del siglo VIII. Se dice que fue en Alemania donde un monje misionero inglés, llamado. Winfred, taló un roble que era utilizado por los paganos para ofrecer vidas humanas en sacrificio. Un abeto brotó milagrosamente en las cercanías y el monje lo adoptó como emblema del cristianismo.

La primera mención escrita del árbol navideño se encuentra en una

crónica del año 1605. Según la idea que prevalece entre el pueblo alemán, fue Lutero quien, medio siglo antes, había iniciado la costumbre de colocar velas en el árbol, que simbolizaban ante los ojos de sus hijos, las brillantes estrellas de la Nochebuena.

Esta tradición se extendió paulatinamente de Alemania al resto del mundo; el primer abeto adornado en Estados Unidos -país que recibió con gran calidez ese hábito y que fue el trampolín para su distribución hacia Latinoamérica- se atribuye a la población de Ohio en el año de 1847, y causó tal asombro que los vecinos se atropellaban unos a otros para contemplarlo.

El aporte norteamericano a la tradición del árbol de Navidad consiste en adornarlo con focos multicolores instalados por las municipalidades en la vía pública, idea que fue imitada por los centros comerciales y posteriormente llevada a los hogares, donde los árboles con luces de colores iluminan felizmente alguna ventana de la casa o la fachada.

En muchas partes del mundo se adoptó la costumbre de decorarlo con foquitos eléctricos (que simbolizan la luz que ahuyenta lo tenebroso y la oscuridad

Usted dice si se anima

Si usted está considerando la posibilidad de adquirir y adornar un arbolito de Navidad para la casa, el negocio, la fábrica, la terminal de los camiones de ruta fija o la oficina, a continuación le ofrecemos dos presupuestos, uno máximo y otro mínimo, como mera referencia. Y, ¡considere siempre la importancia de comparar antes de comprar!

Producto	Precio mínimo (1)	Precio máximo
Arbol artificial de 2.20 m y de 2.50 m	$ 54,200.00	$ 754,000.00
Arbol artificial de oficina de 36 cm y de 60 cm	25,000.00	40,000.00
Esferas (paquete con seis piezas)	5,000.00	12,000.00
Foquitos (paquete con 100 luces)	20,000.00	50,000.00
Escarcha de colores: rojo, oro, plata, verde, bugambilia, turquesa y rosa mexicano	1,400.00	10,780.00
Estrella de David	4,400.00	9,400.00
Figuras tridimensionales de latón (paquete con 36 piezas)	63,700.00	351,000.00
Farol navideño	4,800.00	37,800.00
Letrero: "Feliz Navidad"	6,000.00	6,000.00
"Feliz Año Nuevo"	6,000.00	6,000.00
Papel metalizado (pliego)	643.00	22,751.00
Pelo de ángel	415.00	415.00
Total	191,558.00	1'300,146.00

(1) Precios investigados durante el mes de octubre en fábricas dedicadas a la manufactura de adornos y árboles de Navidad.

de la noche) y esferas cristalinas de colores (que representan los frutos que vendrán en verano), aunque en países como Alemania aún se conserva la tradición de adornarlo con velas.

Al concluir la Segunda Guerra Mundial, el abeto verde traspasó fronteras y llegó hasta la Muralla China. En estas fechas, para bien o para mal, el arbolito de Navidad dejó de ser natural y se hizo de plástico; al mismo tiempo, la tradición dejó de ser una interesante y cálida costumbre extranjera, para convertirse en un negocio que crece con el tiempo...

Arboles para usar y guardar

José Manuel Ramírez Olvera, contralor general de la empresa Navi-Plastic, comenta a la **Revista del Consumidor** que "los primeros árboles artificiales se fabricaron hace 40 años en Alemania y hace 30 llegaron a nuestro país procedentes de los Estados Unidos, donde actualmente las ventas ascienden a cerca de 55 millones de dólares cada año, además de algunos millones extras en la adquisición de luces multicolores para adornarlos.

"Al principio, los árboles artificiales estaban hechos a base de poliester y polietileno (fibras plásticas); sin embargo, los primeros eran austeros, con ramas muy gruesas -parecidas a los popotes que todos conocemos- y su tronco era un palo de madera. En nuestros días están mejor terminados y cuentan con un sistema plegable automático".

Respecto al color de los abetos navideños, el funcionario opina: "La mayoría prefiere el color verde, aunque hace algunos años se trató de comercializar árboles de color azul, violeta y hasta rosa, no obstante, la idea no resultó".

A propósito de la ampliación del mercado, nuestro entrevistado observa que la producción ha aumentado considerablemente permitiendo con ello que "actualmente México exporte árboles de Navidad hacia el sur de Estados Unidos, Canadá, Centroamérica y Chile".

Verde será

El fresco color verde de los árboles se opone al frío invierno y a su carga de melancolía y tristeza. La tradición alemana, por ejemplo, menciona que el verde de los pinos pretende contrarrestar la muerte, la esterilidad y la rigidez invernal que por ningún motivo deben ejercer su influencia negativa en la casa, en el trabajo ni en los animales.

En contraste con este objetivo, es común observar en esta época cómo un gran número de comerciantes acude a lo más alto de las montañas para darle "mate" a la naturaleza, cortando cuanto pino o abeto tiene a su paso para hacer su

revista del
consumidor

NOTA: LLENAR CON LETRA DE MOLDE
NO NOS HACEMOS RESPONSABLES DE SUSCRIPCIONES CON DATOS INCOMPLETOS O ILEGIBLES

NOMBRE
DIRECCION
COLONIA CP TELEFONO
DELEGACION O MUNICIPIO
ESTADO

SUSCRIPCION POR UN AÑO $ 25 000.00 (VEINTICINCO MIL PESOS)
POR UN SEMESTRE $ 12 500.00 (DOCE MIL QUINIENTOS PESOS)

SUSCRIPCION NUEVA ☐ RENOVACION DE SUSCRIPCIONES ☐

FORMA DE PAGO

GIRO POSTAL ☐ o CHEQUE ☐ No.

☐ A NOMBRE DEL INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

ACLARACIONES TELEFONO 598-57-81 O ACUDA DIRECTAMENTE A PERUGINO NUM 18 COLONIA NOCHE BUENA DELEGACION BENITO JUAREZ MEXICO, D.F. C.P. 03740

TARIFA PROMOCIONAL
VIGENTE PARA 1991

¡Aproveche! reciba 12 y pague 10

12 REVISTAS X
25 MIL PESOS

INSERTE AQUÍ SU
FORMA DE PAGO

"agosto" en pleno diciembre y pasar feliz "su Navidad".

Con la finalidad de evitar la tala inmoderada de árboles durante la temporada navideña y conservar el patrimonio ecológico de todos los mexicanos, la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos (SARH) es la responsable de abastecer de árboles naturales a los consumidores por medio de viveros especializados en su cultivo, localizados en distintos puntos del país como:

Bosques de los Arboles de Navidad: Está ubicado en el municipio de Amecameca, Estado de México, kilómetro 52.5 de la carretera federal México-Cuautla. Aquí se venden arbolitos bajo el sistema "escoja, corte y pague".

Vivero El Paraíso: Se encuentra en Las Vigas, Veracruz, y expende el producto generalmente al mayoreo.

Vivero La Mina: Vende al mayoreo y al menudeo. Está localizado en el municipio de Amecameca, Estado de México, kilómetro 54 de la carretera México-Cuautla.

Vivero Lontananza: Abastece a los consumidores de las ciudades de Saltillo y Monterrey. Se localiza en el municipio de Arteaga; Coahuila.

Vivero Lerma: Ubicado en el municipio de Lerma, Estado de México. Comercializa los abetos al mayoreo y menudeo.

A los anteriores puntos de venta se suman los árboles cultivados en viveros para plantas de ornato, establecidos en los municipios de Huachinango, Necaxa y alrededores, y al norte del estado de Puebla, donde existen aproximadamente 300 viveros familiares de plantas vivas para ornato.

De esta forma, si decide comprar un árbol natural para esta Navidad, ya sabe dónde adquirirlo sin necesidad de dañar nuestras reservas ecológicas y sin fomentar la tala inmoderada y clandestina. **O si lo adquiere en otro lugar, verifique que tenga el sello de la SARH.** Y no olvide cuidar nuestra naturaleza y su presupuesto comparando precios y calidades en el mercado de árboles artificiales ("úsese, guárdese y vuélvase a usar"). En esta temporada navideña los mexicanos no tenemos que ir muy lejos para celebrar; nuestro popular "nacimiento" y diversos adornos típicos de papel, madera y barro, pueden darle a su arbolito el toque mexicano que nos exige el noble y sabio propósito de conservar nuestras tradiciones.

Patricia Briseño

Fuentes: -Dirección de Capacitación y Difusión Social de la Comisión Coordinadora para el Desarrollo Rural.
-Dirección General de Protección Forestal, SARH.
-Ickis, Marguerite. "The book of Religious Holidays and Celebrations". Library of Congress. USA. 1966, pp. 40-59.
-Ruland, Josef. Navidad en Alemania. Ed. Hohwarcht, 1978, Bonn, pp. 53-74.

Sugerencias para cenar en Navidad y Año Nuevo

Bolsillo lleno, estómago contento

Los placeres del buen comer están profundamente arraigados a las creencias y supersticiones de nuestro pueblo, de ahí la frase: "quien come mucho en la cena de 'noche vieja', gozará de bienestar todo el año", o bien, "quien se levanta con hambre al finalizar la cena de Navidad, sufrirá hambre todo el año". Pero independientemente de sus creencias y costumbres, la Revista del Consumidor le proporciona enseguida la preparación de una cena de Navidad y otra de Año Nuevo, que buscan preservar la no menos popular tradición de comer platillos baratos y nutritivos.

La cena de Navidad

Arroz Nochebuena

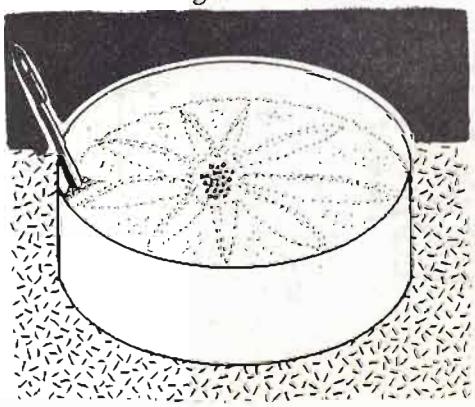
Ingredientes

1 barrita de margarina
2 dientes de ajo
1 cebolla rebanada
1 taza de arroz
3 chiles serranos
1 yema de huevo cocido
1 lata de pimientos morrones en rajas

Preparación

-Derrita a fuego lento la margarina y fría en ella los dientes de ajo y la cebolla. Agregue el arroz previamente remojado y fríalo sin que se dore.

-Añada el agua necesaria, la sal y los chiles serranos enteros.



-Cuando el arroz esté cocido y seco, retírelo del fuego y vacíelo en un molde hondo, presionando con una cuchara; posteriormente viértalo sobre un platón.

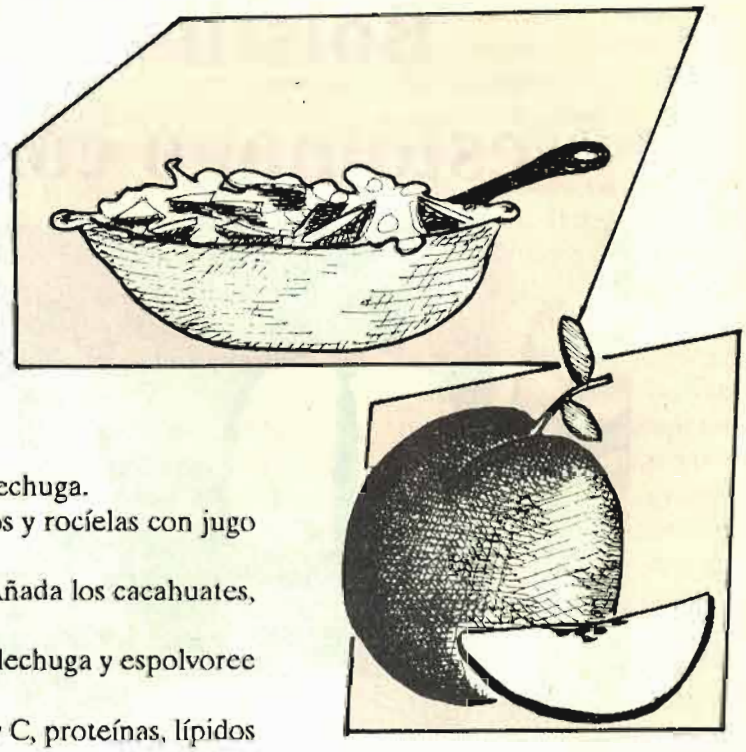
-Desbarate la yema y adorne con ella el arroz como si fueran los centros de una flor de nochebuena y con los pimientos morrones forme los pétalos.

El aporte nutricional de este platillo es, principalmente, de hidratos de carbono, lípidos, calcio, vitamina A y proteínas.

Ensalada de manzana

Ingredientes

4 manzanas
1 cucharada de apio picado
3 cucharadas de cacahuates picados
6 hojas de lechuga
1/2 taza de mayonesa
1/2 taza de requesón
1 pizca de chile piquín
- jugo de limón



Preparación

-Lave, desinfecte y escurra las hojas de lechuga.

-Pele las manzanas, pártalas en cuadritos y rocíelas con jugo de limón.

-Mezcle la mayonesa con el requesón. Añada los cacahuates, el apio y los trozos de manzana.

-Coloque la ensalada sobre las hojas de lechuga y espolvoree con chile piquín.

Este platillo nos proporciona vitaminas A y C, proteínas, lípidos y calcio.

Turrón de cacahuate

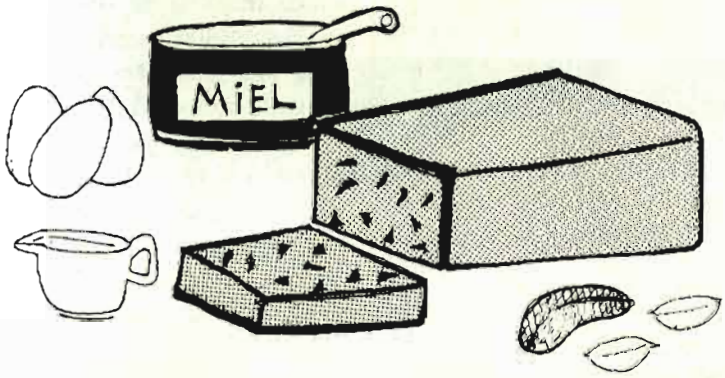
Ingredientes

3 tazas de cacahuates pelados
6 claras de huevo
1 taza de miel de abeja
1 taza de azúcar
-obleas* o galletas marías

Preparación

-Coloque el azúcar en media taza de agua y ponga al fuego hasta que espese un poco; retírela, agregue la miel de abeja y mezcle bien.

-Muela los cacahuates muy finamente.



-Bata las claras a punto de turrón, agregue los cacahuates molidos y la mezcla de miel y azúcar, incorporando perfectamente.

-Cueza esta mezcla a fuego lento, sin dejar de mover hasta que tome punto de gota (es decir, cuando al dejar caer una gota en un poco de agua se forme una bolita).

-Forre un molde con obleas y vierta la pasta. Cubra la parte superior con las mismas y deje secar durante varios días en un lugar fresco.

* Se pueden conseguir en establecimientos que venden ingredientes para repostería.

Su principal aporte consiste en proteínas, lípidos, hidratos de carbono, hierro y vitaminas del grupo B.

Pavo relleno (puede sustituirse por pollo)

1 pavo entero
1/2 barrita de margarina
1/4 de kg de carne molida
100 g de pasitas
100 g de almendras o cacahuates
150 g de zanahorias
150 g de papas
100 g de chícharos
1/4 de kg de jitomate
1 trozo de cebolla picada
1 diente de ajo
- sal y pimienta
- aceite

Preparación

-Limpie, lave y seque el pavo (o pollo). Untelo con margarina, sazónelo con sal y pimienta y déjelo reposar durante una hora.

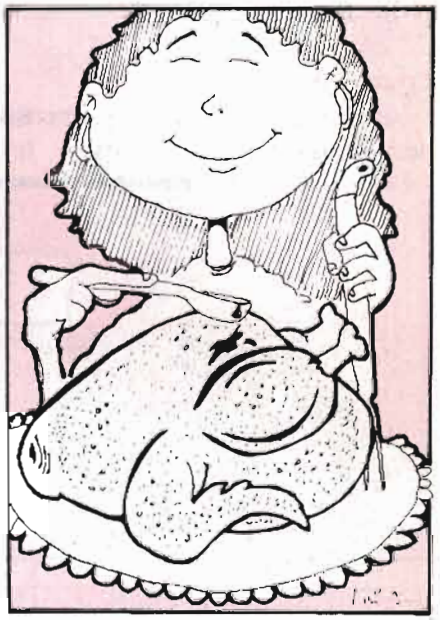
-Lave, pele, cueza y pique las papas y las zanahorias. Cueza por separado los chícharos.

-Relleno: acitrone la cebolla, agregue el jitomate licuado con ajo e incorpore la carne. Cueza durante 20 minutos; posteriormente agregue las verduras, almendras o cacahuates y pasas y deje sazonar.

-Rellene el pavo (pollo) con esta mezcla y asegure con un hilo.

-Colóquelo en una charola engrasada y cúbralo con papel aluminio. Hornee a 225° C durante dos horas.

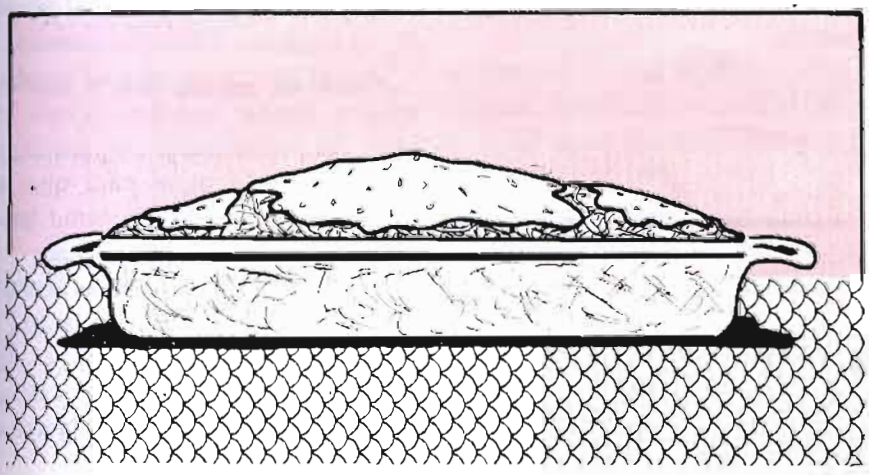
El aporte nutricional de este delicioso platillo consiste en proteínas, lípidos, hidratos de carbono, vitamina A y C, calcio, hierro y potasio.



La cena de Año Nuevo

Macarrones con queso

2 paquetes de macarrones
1 taza de jamón picado
1 trozo de cebolla
1 cucharada de aceite
1/2 barrita de mantequilla o margarina
1 taza de crema
1/2 taza de queso rallado
- sal y pimienta



Preparación

-Cueza el macarrón en agua hirviente con un pedazo de cebolla, sal y una cucharada de aceite. Escúrralo.

-En una sartén derrita la mantequilla o margarina a fuego lento.

-Añada los macarrones, el jamón, la crema, la sal y la pimienta y mezcle.

-Cuando los macarrones estén calientes, viértalos en un refractario engrasado. Espolvoree con queso y colóquelos en el horno hasta que doren un poco.

Este platillo proporciona hidratos de carbono, calcio, lípidos y proteínas.

Agua de lima

Ingredientes

2 litros de agua
8 cucharadas de azúcar
10 limas

Preparación

-Endulce el agua previamente hervida durante 15 minutos.

-Lave y parta por la mitad las limas y exprímalas.

-Añada el jugo al agua endulzada y mezcle muy bien. Agregue unas cascaritas de lima. Puede servirla con hielo.

Su aporte nutrimental es la vitamina C, hierro e hidratos de carbono.

Ensalada Nochebuena

Ingredientes

3 manzanas
6 jícamas chicas
1 plátano tabasco
3 betabeles cocidos
2 limones
2 naranjas
3 limas
1/4 de kg de cacahuates pelados
1/2 taza de colación
- azúcar

Preparación

-Pele y rebane las jícamas, el plátano y las manzanas (a éstas quíteles el "corazón").

-Corte en cuadritos los betabeles pelados.

-Bañe los ingredientes con el jugo de los limones.

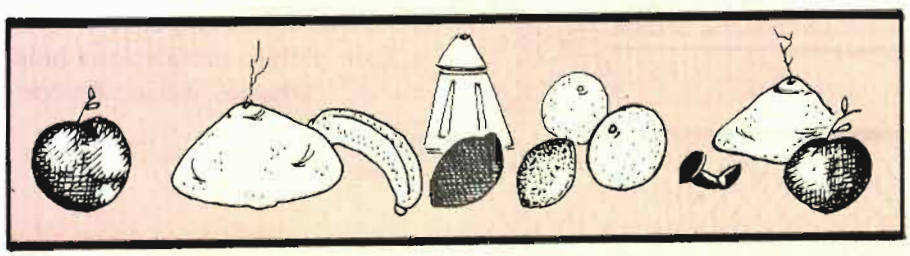
-Quíteles la cáscara a las naranjas y las limas, y pártalas en gajos.

-Incorpórelos a la mezcla.

-Vierta un poco de azúcar.

-Decore con los cacahuates y la colación.

Esta ensalada aporta vitaminas C y A, hidratos de carbono, hierro, calcio y vitaminas del grupo B.



Pescado estilo bacalao

Ingredientes

1/2 taza de aceite
5 rebanadas de pan blanco
1 cucharadita de harina
1 cebolla mediana cocida y en tajos
1 kg de atún (fresco o en lata)
4 dientes de ajo
1 cucharadita de perejil
1 kg de jitomate
1/2 lata de pimientos
1/2 kg de papa amarilla mediana
- chiles, sal y pimienta al gusto

Preparación

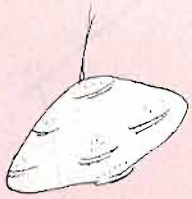
-Corte en pedazos el atún, si es fresco. Lávelo con agua fría. Límpielo, quítele las espinas y escúrralo (si es de lata, agréguelo cuando la salsa esté a medio sazonar).

-Ponga aceite en una cacerola y fría los ajos y las rebanadas de pan. Cuando estén doradas, retírelas y en ese aceite vierta el harina; cuando adquiera un color canela, añada el jitomate previamente cocido y molido, la cebolla, el perejil, el pimiento, la sal y la pimienta.

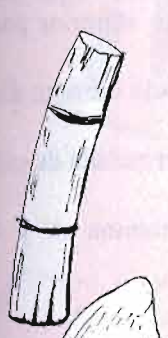
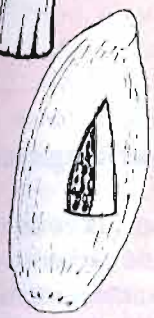
-En el momento en que la salsa esté a medio sazonar, añada el atún, las papas cocidas y partidas, y media taza de agua para que la mezcla hierva. Deje consumir hasta que el guisado quede espeso.

-Sírvalo adornado con las aceitunas, el pan frito y los chiles largos.

Su aporte más importante es de lípidos, hidratos de carbono, calcio, proteínas, vitaminas C y A, hierro y vitaminas del grupo B.



En su mesa, sólo fruta de temporada

En este mes consuma fruta de temporada, nutritiva y barata, como caña, chicozapote, chirimoya, fresa, guayaba, jícama, lima, limón real, mandarina, naranja, papaya, plátano, piña, toronja, uva, zapote y tejocote, preparando ricos dulces. Nosotros le presentamos dos deliciosas sugerencias:

Guayabas en piloncillo

Ingredientes

1 kg de guayaba
1 kg de piloncillo
1 rajita de canela

Preparación

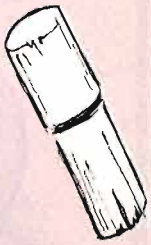
-Corte las guayabas a la mitad.

-Póngalas en un recipiente con el piloncillo, la canela y un poco de agua, hasta que se cuezan.

-Cuando el piloncillo espese, quítelas del fuego y colóquelas en una dulcera grande y honda.

-Sírvalas al gusto.

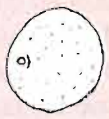
Una fruta que no puede faltar en esta temporada es el tradicional cacahuate, con el cual puede preparar:



Flan de cacahuate

Ingredientes

1/2 taza de cacahuates sin sal, pelados y molidos.
2 tazas de leche condensada
6 huevos
1 taza de agua
1 taza de azúcar



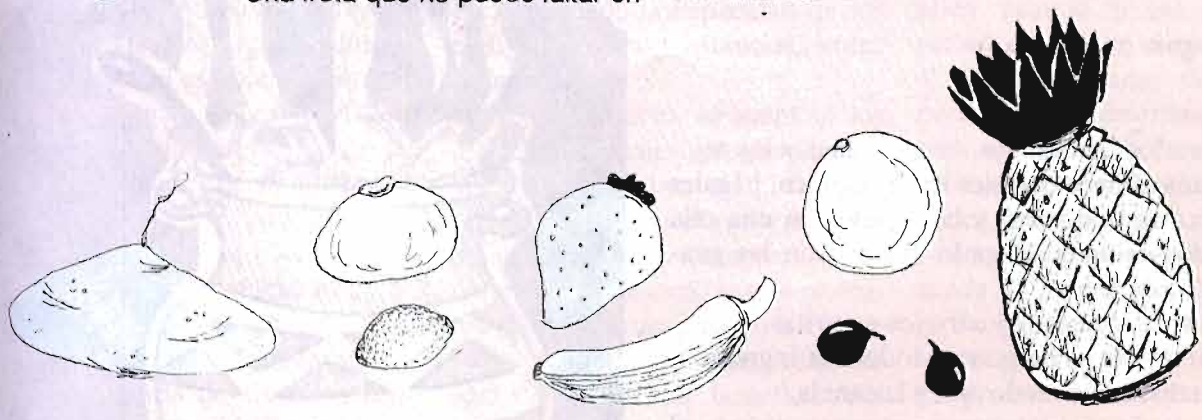
Preparación

-Derrita el azúcar a fuego lento hasta que tome color. Forre con ésta las paredes y el fondo de un molde.

-Licue el cacahuate, los huevos y la leche.

-Vierta la mezcla sobre el molde. Tape perfectamente con papel aluminio y cueza a baño maría o en olla de presión por 40 minutos.

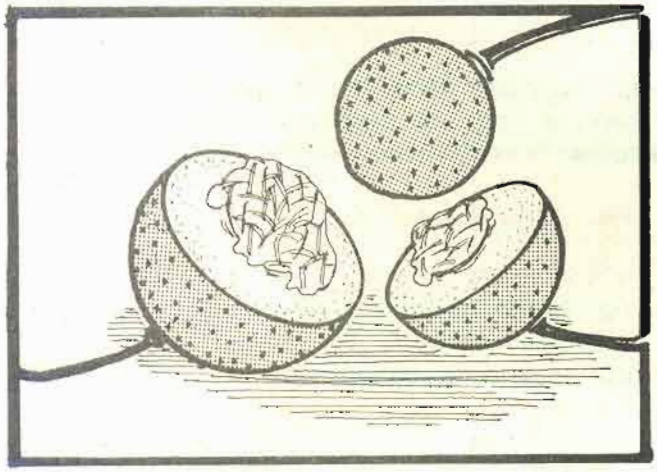
Fuente: INCO.



Tejocotes rellenos.

Ingredientes

1 kg de tejocotes grandes
250 g de azúcar
100 g de coco rallado
1 rajita de canela
- piña al gusto



Preparación

Del dulce:

-Pique la piña finamente, póngala al fuego sin agua y espere a que hierva; agregue el azúcar, después el coco rallado y por último la canela.

-Deje al fuego durante 15 minutos moviendo constantemente hasta que tome punto de mermelada.

De los tejocotes:

-Ponga los tejocotes a hervir, pélelos y déjeles el rabito.

-Después, con unas pinzas pequeñas, saque cuidadosamente los huesos por la parte superior para evitar que la fruta se rompa.

-Póngalos a hervir en agua azucarada durante diez minutos y luego déjelos enfriar.

-Uno por uno rellénelos con la mermelada de piña y coco.

Este postre nos proporciona vitamina A y C, hierro, hidratos de carbono y calcio.

Ponche de frutas

Ingredientes

4 manzanas
1/2 taza de ciruela pasa
1/4 de kg de tamarindos sin cáscara
4 trozos de caña de azú- car
1 kg de tejocotes
1/2 kg de guayaba
4 clavos de olor
4 rajas de canela
- azúcar
- limón
6 litros de agua

Preparación

-Lave bien los tamarindos, las guayabas y los tejocotes. A estos últimos quíteles los tronquitos, hágales un corte en forma de cruz y colóquelos en una olla con seis litros de agua. Haga lo mismo con las guayabas.

-Pele los trozos de caña y córtelos en tiritas.

-Coloque la olla al fuego con todos los ingredientes, incluyendo los clavos de olor y la canela.

-Cuando la fruta esté suave, agregue azúcar al gusto. Si se ha evaporado mucho, añada más agua caliente. Hierva por diez minutos y sirva agregando unas gotas de limón.

El beneficio que obtiene de esta bebida es de vitaminas C y A, hierro, calcio e hidratos de carbono.

Amigo consumidor, goce de estos suculentos, baratos y nutritivos platillos. El INCO le desea ¡buen provecho, feliz Navidad y un próspero Año Nuevo!

Graciela Muñoz

Fuente: INCO.

Ofertas en tarifas aéreas

¡Váyase a volar!

Con el objetivo de proporcionar un mejor servicio y diversas opciones de costo en beneficio de los pasajeros, la Comisión de Seguimiento y Evaluación del PECE autorizó, el 12 de julio del presente año, la liberación de tarifas aéreas propiciando con ello una serie de promociones y descuentos en la contratación de este servicio, al establecerse una mayor competencia entre las diferentes compañías aéreas.

Además de la liberación de tarifas, se eliminaron las rutas exclusivas por lo que ahora cada ruta será cubierta por más de dos líneas. Esto permite el establecimiento de precios distintos, pues el factor principal para la determinación de los costos es la ley de la oferta y la demanda.

Un mejor servicio al consumidor

La Subsecretaría del Transporte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) explica a la **Revista del Consumidor** las características del proyecto de desregulación de rutas y tarifas para el servicio doméstico de transporte aéreo regular:

Este nuevo esquema operativo divide los niveles de aviación en Troncal (nacional) y **Regional**, en función de la capacidad de los equipos y las distancias entre los mercados.

Para tal efecto, se amplían los servicios troncales y regionales en las diversas rutas, simplificando, así, trámites para el otorgamiento de autorizaciones a empresas existentes y a las nuevas, lo que permitirá que las rutas puedan ser operadas por más de una empresa aérea nacional en beneficio del pasajero.

En cuanto al aspecto tarifario, las empresas determinarán el precio de los servicios aplicables a la operación en rutas nacionales competidas, sin que se requiera la aprobación previa de la SCT, para ello tomarán en cuenta sus costos de operación, utilidades razonables y las características de cada servicio.

Los niveles de tarifas se fijarán con base en los criterios de la política económica, entre los que se encuentran: no rebasar los precios aplicables en los países con los que competimos en los mercados internacionales, el interés del público usuario y las condiciones prevalecientes en el mercado.

De esta forma, su aplicación permitirá una extensa gama de tarifas en cada ruta, lo cual hará de éste un servicio atractivo al consumidor, pues gracias a él podrá establecer cuál es la opción más adecuada a sus necesidades de transportación. Además de lo anterior, se encuentran implícitas una serie de promociones que le darán la oportunidad de programar con antelación sus viajes, ya sean de

placer, de negocios o de trabajo.

¿Cuáles son las bases del esquema?

*Sólo será aplicable cuando exista la competencia de dos o más empresas en la misma ruta.

*No se permitirá que se ofrezca al público únicamente la tarifa base "Y" (de tope máximo).

*En las rutas en las que no haya competencia (explotadas por una sola empresa), se aplicará la tarifa base vigente por par de ciudades. En los casos en que existan modificaciones, éstas estarán sujetas a la aprobación previa de la SCT.

*Las empresas tienen la obligación de difundir con la debida anticipación, en los medios de comunicación nacionales y/o medios de distribución propios de la industria (agencias de viajes, oficinas de boletos, centros de reservación, etcétera), las diversas tarifas y promociones con descuentos que se aplicarán en las rutas con el fin de que el público usuario cuente con diversas alternativas. Estas promociones se aplicarán exclusivamente en viajes de ida y vuelta o de un circuito.

Con ello, el consumidor podrá elegir la línea aérea de su preferencia y la tarifa que se ajuste a su presupuesto, así como las características del servicio que requiera, la temporada de que se trate, día de la semana y hora de partida.

Por su parte, la SCT vigilará que no se causen perjuicios en la economía de los usuarios, reservándose el derecho a dejar sin efecto esta autorización, en caso de que se considere afectado el interés público; en consecuencia, podrá volver a fijar los niveles tarifarios que juzgue procedentes, escuchando previamente a las empresas afectadas.

Con respecto a la fijación de las tarifas y sus derivaciones, las empresas que adopten acuerdos que tiendan a evitar la competencia o efectúen acciones que limiten la misma, la SCT aplicará las sancio-

El ciclo natural del vuelo.

nes del caso y fijará la tarifa que corresponda.

Los efectos del programa

Para comprobar los resultados de la desregulación de rutas y tarifas aéreas, nuestra revista recabó algunas opiniones entre los prestadores de este servicio.

La licenciada Ernestina Jaimes, gerente de ventas de la Agencia de Viajes ALCE, manifiesta: "La desregulación de tarifas aéreas es un desorden; todos los días se cambian los precios y nos mandan promociones; el único que sabe más o menos cómo funciona esto, es el vendedor de boletos pues el resto del personal no maneja dicha información.

"La única orientación que podemos dar a nuestros clientes es la que nos envían las empresas a través de los folletos. Nosotros contamos con pantallas que nos ayudan a localizar costos de acuerdo con el día, vuelo y hora, pero yo me pregunto: ¿Y las pequeñas agencias de viajes que no tienen computadoras, cómo le hacen? **Mucha gente todavía no sabe que existe dicho programa, simplemente vienen y piden un boleto para tal día a determinado lugar; casi no nos preguntan por las tarifas más bajas".**

La licenciada Carmen Torreblanca, gerente de Ventas de Mexicana de Aviación, comenta: "Nosotros garantizamos la venta de boletos por vía telefónica, agencia de viajes u oficinas de **Mexicana de Aviación**. Estamos luchando por ofrecer puntualidad y cumplimiento en el servicio. **Con la desregulación tarifaria tenemos ofertas**, dependiendo del día y la hora de los vuelos, pues ahora, el hecho de comprar un boleto de avión implica conocer todas las opciones existentes.

"El consumidor debe **buscar la mejor alternativa de vuelo; si no tiene necesidad de salir el viernes -como lo hace la mayoría- y se va un martes, el boleto le costará más barato; si regresa el**

El descuento está en el aire.

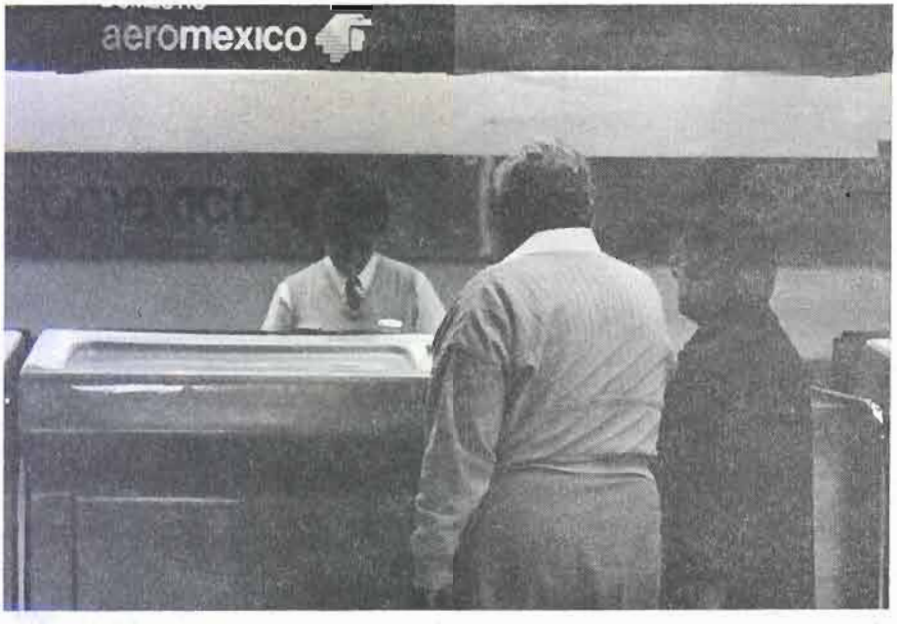
viernes en lugar del domingo, también puede aprovechar la promoción. Adicionalmente, tenemos vuelos nocturnos con poca demanda, por lo que promovemos las 'Ofertas de Pijamas'.

"Aun en un mismo vuelo -continúa nuestra entrevistada- tenemos tarifas mezcladas, ya que la liberación nos lleva a mantener tarifas promocionales 'gancho'. Dividimos el avión en asientos de **Primera** clase (los más caros); luego los de **Tarifa Y** normal de un año; siguen las de **Gancho Promocional**; si se ocupan estos lugares, volvemos a empezar con la **Primera clase** y **Tarifa Y**.

"Los usuarios deben entender que, obviamente, las promociones tienen restricciones ya que el número de asientos es muy reducido; hay boletos que no se pueden cancelar y sólo son válidos para el día señalado; su costo no es reembolsable y únicamente se acepta para la compra de otro pasaje, pero con tarifa más alta. Tampoco se puede cambiar la reservación y debe tener confirmada la salida y el regreso, de lo contrario la promoción no se respeta y deberá pagar más. Por ello, el viajero debe informarse muy bien y considerar las restricciones, lo cual implica que si usted planea sus viajes tendrá mayor oportunidad de buscar las ofertas que son de hasta un 30 por ciento de descuento.

"Nosotros tenemos la información actualizada en las pantallas aproximadamente en el 30 por ciento de las agencias de viajes, lamentablemente existen muchos lugares en el país que no cuentan con computadoras y por lo tanto no están actualizados, ya que las tarifas varían todos los días. No obstante, creemos que en un año estaremos totalmente automatizados para evitar errores y molestias a los pasajeros.

"Por último, el costo de los boletos es el mismo en todos los lugares de venta: agencias, oficinas de la compañía y aeropuertos. Lo único que necesita la gente es acostumbrarse al cambio de tarifas: más baratas en temporada baja y más caras en la alta; también debe preguntar por el horario y días de promoción, según el destino.



Pregunte por las promociones y ofertas.

Recomendaciones para emprender el vuelo

Antes de adquirir su boleto:

-Solicite información sobre las promociones y descuentos.

-Compare precios y tome en cuenta la calidad del servicio.

-Efectúe sus viajes en días y horarios de poca demanda, ya que en estos casos las líneas aéreas tienden a reducir sus precios.

-Si usted elige una promoción, valore si ésta se ajusta a sus necesidades.

-Verifique que realmente se apliquen los descuentos que ofrece la empresa.

-Si está dentro de sus posibilidades, adquiera su boleto con anticipación, ya que así tendrá oportunidad de elegir la mejor opción.

-Exija que todos los servicios sean prestados de acuerdo con la calidad y precios ofrecidos.

¡Haga valer sus derechos!

Para presentar cualquier queja, acuda a los módulos de la SCT en los aeropuertos, o bien, diríjase a las distintas delegaciones que la Profeco tiene establecidas en todo el país.

Amalia Beltrán

Fuentes:-Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
-INCO.

Cómo y de a cómo

Mundo de masajes

¿Alguna vez ha tenido la sensación de estar demasiado cansado por haber realizado alguna actividad física o mental, o bien, por el estrés que le provoca el cotidiano "ajetreo"?, ¿ha decidido asistir a un lugar donde le den un buen masaje que le proporcione descanso y relajamiento absoluto? Si su respuesta es afirmativa, antes de acudir a esos servicios, la **Revista del Consumidor** lo invita a conocer todo lo referente a los masajes para hombres y mujeres, cómo y de a cómo se dan.

Ayer, hoy y siempre

Pudiera parecer que los masajes son una moda o cuidados exclusivos que recibe la gente con posición económica solvente; sin embargo no es así: a este relajante servicio acuden personas de todos los estratos sociales que se dan cita por las tardes o noches para aliviar las inquietudes del espíritu y las dolencias del cuerpo...

La señora Susana Ortíz, administradora de la clínica de belleza Armando's, comenta a la **Revista del Consumidor**: "Esta actividad surgió en la época de los fenicios, cuando los personajes prominentes eran atendidos por tres o cuatro mujeres quienes les proporcionaban una serie de masajes para que se relajaran y reconfortaran antes de ir a dormir.

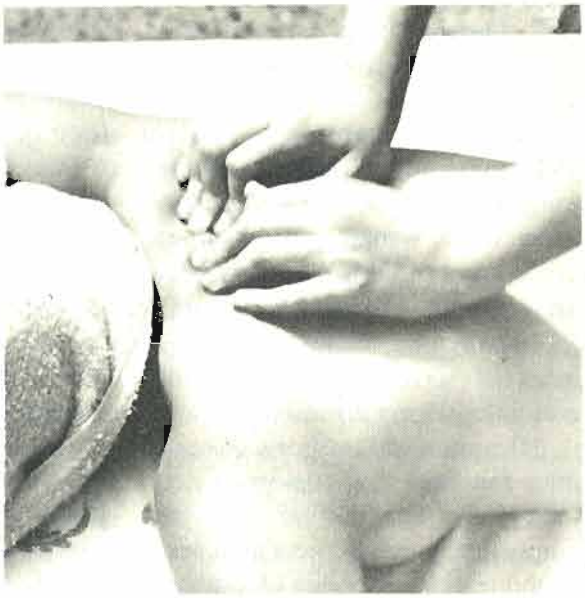
"Después, los griegos y romanos hicieron suya esta costumbre: con ello, dicha actividad adquirió gran importancia debido a su aplicación como tratamiento para el lumbago, malestar provocado por cansancio o por una mala posición del cuerpo".

Por su parte, el señor Oscar Gutiérrez, administrador de la clínica Friend's, señala que "el masaje consiste básicamente en la acción manual o con algún aparato eléctrico.

"Los objetivos fundamentales que perseguimos son el ablandamiento de los músculos, el mejoramiento del flujo sanguíneo, la activación de los músculos paralizados o inactivos y la supresión de dolores en determinadas partes del cuerpo.

"Los masajes -continúa nuestro entrevistado- se distinguen por la forma en que se aplican: de **frotamiento suave**, **fricción** o **frotamiento fuerte**, **amasamiento** y **martillamiento**.

"Asimismo, este servicio puede llevarse a cabo en forma simple o combinado con sustancias antirreumáticas o antineurálgicas como el alcohol alcanforado, pomadas o linimentos, según lo decida el cliente".



¡Que no lo hagan "guaje" con los masajes!

El extenso mercado de los masajes ofrece al consumidor un sinnúmero de opciones donde puede acudir a que le desaparezcan por completo ese terrible dolor de espalda que lo mantiene encorvado.

El doctor Daniel Chávez, jefe de la División de Rehabilitación del Instituto Nacional de Ortopedia de la Secretaría de Salud, opina: "Es importante que si desea someterse a un masaje, conozca el lugar al que va a acudir; sobre todo, que observe el profesionalismo de las personas que se dedican a esta labor.

"Hay infinidad de casos en los que la gente experimenta un dolor en determinada área del cuerpo y recurre a un masajista poco profesional que puede ocasionarle problemas posteriores, ya sea en los nervios o músculos, e incluso en los huesos.

"Un caso muy frecuente -señala el doctor Chávez- es el de aquellas personas que sufren alguna torcedura o una fisura leve y piensan que pueden ser aliviadas por un masajista; no obstante, esta equivocada decisión puede traer consigo secuelas graves que muchas veces incapacitan al individuo".

Si usted piensa contratar este servicio, lo más recomendable es que vaya a un lugar acreditado tanto por referencias de usuarios que usted conozca como por el profesionalismo del personal que realiza el trabajo.

¡Que no le apriete el costo!

Además, es necesario tomar en cuenta que hay un gran número de charlatanes que aseguran conocer el "teje y maneje" de las técnicas de masaje; sin embargo, lo único que hacen es estafar al cliente.

Para orientar su elección, le informamos que existen en general dos tipos de masaje: el **reductivo** y el de **relajamiento.**

El primero consiste en aplicar movimientos manuales en las zonas donde hay exceso de grasa, por ejemplo, en el abdomen, la cintura y la parte posterior de las piernas. Este se complementa con un baño sauna, húmedo o seco, según decida el cliente; tiene un precio aproximado de 35 mil a 60 mil pesos por sesión y su duración es de 45 minutos.

Entre los masajes de mayor demanda se encuentra el de relajamiento, que sirve para disminuir el estrés o la tensión nerviosa.

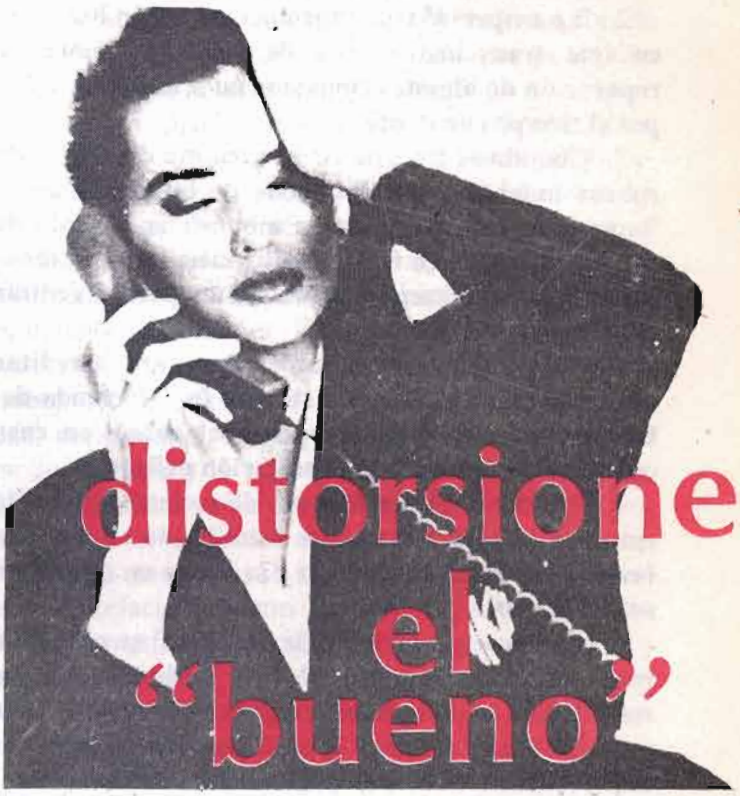
De este tipo de masaje se conocen varias modalidades y entre las más populares destacan la "occidental" y la "oriental"; esta última se aplica con presión de los dedos en zonas como espalda, cuello, tórax, brazos y piernas, principalmente.

Así, entre pomadas y linimentos, "manos mágicas" y tratamientos terapéuticos, el mundo de los masajes está listo para borrarle cualquier malestar muscular, ya sea leve o fuerte.

Rodolfo Valadez

Soluciones en teléfonos

Para que no se distorsione el "bueno"



El servicio telefónico constituye una pieza fundamental en las comunicaciones, en la medida en que facilita el contacto directo entre las personas tanto en el interior del país como en el extranjero. Sin embargo, existen algunas anomalías que desvirtúan la calidad de este servicio y lesionan la economía del consumidor.

Llamada urgente

De acuerdo con datos proporcionados por la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), de enero a agosto del año en curso se han recibido, tan sólo en el área metropolitana de la ciudad de México, 28 mil 115 quejas y denuncias relacionadas con el servicio telefónico que presta la empresa Teléfonos de México (Telmex), de las cuales se resolvieron 20 mil 115.

Asimismo, en las delegaciones de la Profeco ubicadas en el interior de la república se reportaron 12 mil 745, y se les dio solución a 9 mil 484.

Los principales problemas que exponen los consumidores en este rubro son: cobros indebidos por servicio medido, llamadas de larga distancia no reconocidas por los usuarios y retraso o tardanza en la instalación de líneas contratadas y pagadas.

Una empresa dispuesta a mejorar.

También hay anomalías en los pagos realizados en bancos, ya que algunas instituciones sólo dan el servicio a sus cuentahabientes; además, se presentan quejas de malos tratos por parte de los empleados de Telmex.

Telmex-Profeco

En un esfuerzo por resolver las irregularidades del servicio telefónico en el país, la Profeco y la empresa Telmex firmaron el 6 de mayo del presente año, un convenio cuyas cláusulas son las siguientes:

1.- **"La empresa" (Telmex) se obliga a atender y resolver las reclamaciones que presenten ante "la procuraduría" los consumidores, ya sea vía telefónica o personalmente, derivadas de la prestación del servicio telefónico, en un plazo máximo de 72 horas, salvo aquellas que por la naturaleza del problema que planteen requieran más tiempo para su solución, en cuyo caso informará pormenorizadamente tanto del**

problema que originó la deficiencia, como del término que se requiere para resolverla.

2.- "La empresa" se compromete a que en los casos en que transcurran más de 72 horas para la reparación de algunas líneas, *se hará la bonificación* por el tiempo excedente.

3.- Cuando se trate de reclamaciones derivadas de cobros indebidos por llamadas de larga distancia, "la empresa" se compromete a bonificar el costo de las que se hagan en tales condiciones, *hasta en tanto realiza las investigaciones* pertinentes para acreditar la procedencia del cobro.

De existir elementos suficientes para acreditar que la llamada de larga distancia fue efectuada debidamente, procederá a reponer el cobro; en caso contrario se realizará la cancelación definitiva.

4.- En todos los demás tipos de reclamaciones, "la empresa" dejará claramente establecido en los convenios respectivos, *el tiempo y la forma* en que serán solucionados.

5.- "La procuraduría" y "la empresa" se obligan a realizar reuniones regionales de evaluación de los resultados del programa conjunto llevado a cabo, para analizar y resolver la problemática especial que se presenta en cada una de estas circunscripciones.

6.- La Profeco y Telmex, S.A. de C.V. se comprometen a establecer un sistema de información y orientación a la población consumidora, de todos los servicios que presta "la empresa".

7.-"La empresa" se obliga a instalar líneas directas en aquellas oficinas de "la procuraduría" que por el número de reclamaciones derivadas de falta de servicio lo requieran, para dar una atención más pronta y expedita a los problemas.

8.- Para hacer más expedita la conciliación, "la empresa" atenderá por vía telefónica cualquier requerimiento de la Profeco.

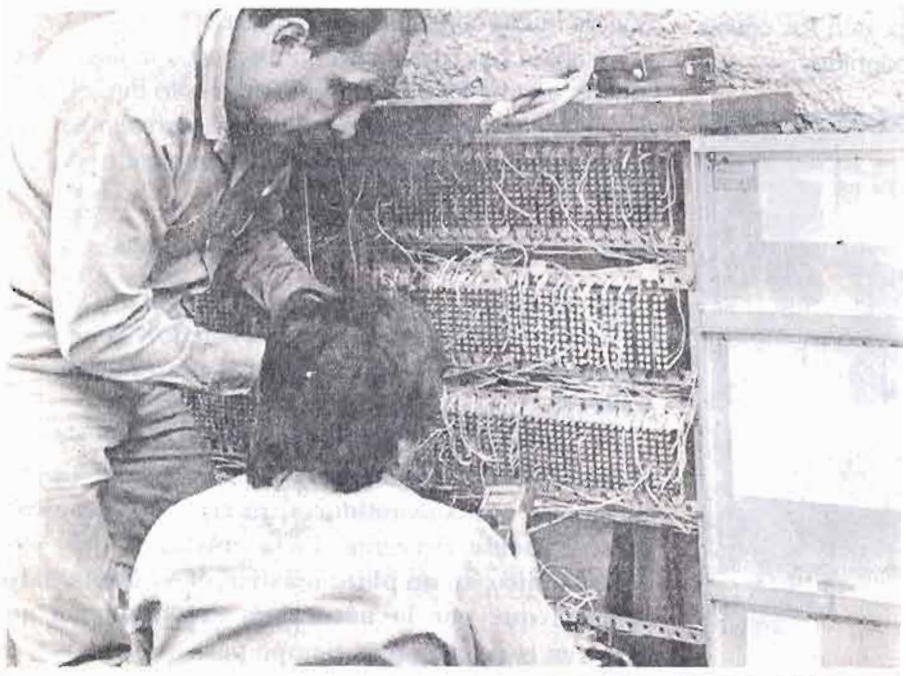
9.- "La empresa" y "la procuraduría" se comprometen a brindar la debida capacitación al personal que ambas instituciones designen, para el efecto de que conozcan la normatividad y los servicios que prestan.

¿Cómo funciona el convenio?

Para agilizar los trámites relacionados con las quejas de los consumidores, la Profeco, en coordinación con Telmex, estableció un módulo de atención en sus oficinas para dar solución a las inconformidades presentadas por los usuarios de este servicio. Los problemas que se atienden en este módulo son los que previamente reportaron los consumidores en las sucursales de Telmex o en el número 05 y que no fueron resueltos a satisfacción del usuario.

Con el propósito de simplificar los procedimientos y para ofrecer una respuesta al consumidor en un plazo no mayor de 72 horas, se instaló una red de comunicación interna en este módulo (entre Telmex y cada una de las delegaciones de la Profeco), evitando así los procedimientos de apertura de expediente, trámites diversos y la programación y ejecución de audiencias de conciliación.

Una vez que el módulo ha captado la queja a través del personal de la Profeco, ésta se clasifica en la modalidad administrativa o técnica: las de tipo administrativo se refieren a llamadas de larga distancia, servicio medido, fluctuaciones anormales en la tarifa, instalación de equipo y renta por el servicio; las técnicas se abocan a descom-



Que no se le distorsione la línea.

posturas en los aparatos o daños en las líneas telefónicas.

Cómo se atienden las quejas

Las quejas de tipo administrativo son valoradas inmediatamente, con la finalidad de determinar si procede o no su resolución directa; en caso afirmativo, la información es enviada por computadora siguiendo este proceso: primero se consulta el banco de datos, se dictamina la corrección del error en el cobro y se efectúa directamente en línea, informando al módulo, o bien, exponiendo los antecedentes que sustentan el importe del mismo, para que el usuario pueda corroborar su fundamento.

Este tipo de quejas se turna vía telefax a la sucursal correspondiente; se le da seguimiento y se requiere de la misma la respuesta procedente para que, a su vez, el módulo informe al usuario.

En las quejas de tipo técnico la información es enviada por telefax y se determina si la reparación procede en el plazo acordado de 72 horas, enviando la orden correspondiente al centro de trabajo. En caso de requerir un plazo mayor, se informa del daño para llegar a un nuevo acuerdo con el suscriptor. Posteriormente, la respuesta se envía por fax al módulo de atención.

Para dar seguimiento a dichas quejas se toma en cuenta la fecha en que éstas fueron recibidas; a partir de ese momento corre el tiempo, teniendo como límite máximo 72 horas.

Telefonazo de Telmex

Durante la reunión de evaluación del convenio entre Telmex y la Profeco, el C.P. Juan Antonio Pérez Simón, director general de la citada empresa, dijo que "para solucionar los problemas relacionados con el servicio telefónico, han surgido propuestas tanto de la empresa como de los trabajadores, que están relacionadas con la eliminación de rezagos derivados de problemas generados desde hace más de diez años, ya que, por ejemplo, de los 5 millones 515 mil 650 líneas telefónicas que existen actualmente en todo el país, 370 mil son de tecnología electromecánica con más de 30 años de antigüedad, y 3 millones 707 mil más son de tecnología analógica de coordenadas, que ya ha sido desplazada por la tecnología digital.

"Nuestras instalaciones -enfatizó el directivo- son insuficientes, vetustas y, en algunos casos, muy desgastadas; nuestras oficinas comerciales presentan apatía de algunos elementos, pocos, por fortuna, que producen irritación en los usuarios, lo cual nos obliga a acelerar el paso. Enfrentamos quejas por el servicio principalmente en el área metropolitana, a consecuencia del crecimiento de la demanda. Estamos trabajando intensamente, al límite de nuestra capacidad, para abatir rezagos, acelerar el crecimiento, la modernización y la calidad en el servicio telefónico. Los problemas están detectados y los estamos corrigiendo con redoblado esfuerzo".

¿Desea manifestar su inconformidad por algún mal servicio relacionado con Telmex? Con dos copias de los documentos que acrediten el pago o contrato y una identificación personal, preséntese al módulo exclusivo para quejas telefónicas instalado en todas las oficinas de la Profeco.

Amalia Beltrán

Fuentes: -Teléfonos de México.
-Procuraduría Federal del Consumidor.

Denuncie las irregularidades en el servicio.

Precauciones y recomendaciones

El suplicio de darle servicio al auto

Según datos de la Asociación de Talleres Automotrices (ATA), en la República Mexicana funcionan alrededor de 50 mil talleres de reparación de automóviles; de éstos, cerca de 20 mil se localizan en el Distrito Federal.

Ante este amplio abanico de opciones, no es fácil para el consumidor elegir y solicitar esta clase de servicio. Por eso es conveniente que el público se informe y reconozca un buen taller para saber qué aspectos debe tomar en cuenta antes de solicitar los servicios de un mecánico y, principalmente, cuáles son sus derechos como consumidor.

Talleres: ventajas y desventajas

El profesor Fernando Sánchez Espinosa, académico de la carrera de Ingeniería Mecánica de la Escuela Superior del Instituto Politécnico Nacional, Unidad Azcapotzalco, externó a la **Revista del Consumidor** su opinión acerca del comportamiento de las personas que se dirigen a un taller mecánico:

"La gente por lo regular acude a un taller de reparación a causa de las fallas que provoca la negligencia en el mantenimiento de su auto; además es necesario destacar que la elección del taller es impor-

Cómo mantener en óptimas condiciones su auto

Un mantenimiento regular resulta imprescindible para garantizar una larga vida a su automóvil. El profesor Fernando Sánchez, especialista en mecánica automotriz del IPN, nos da una serie de recomendaciones que vale la pena recordar:

Tipo de trabajo

Revisar el nivel de aceite del motor; observar si en la carrocería no existen "descascaramientos" de pintura y raspones. (Cada dos semanas).

Cambiar el aceite del motor; verificar el sistema de escape y los niveles de aceite en transmisión y diferencial, así como la banda del ventilador. (Cada tres meses o cada 5 mil km).

Cambiar el filtro de aceite; revisar el sistema de enfriamiento; rotar las llantas; checar la alineación de las luces delanteras. (Cada seis meses o cada 10 mil km).

Revisar los frenos; afinar el motor; comprobar que no tengan mucho juego los baleros de las ruedas. (Cada 12 meses).

Cambiar el líquido de frenos, el aceite en el diferencial y transmisión, así como las mangueras del sistema de enfriamiento. (Cada dos años o cada 40 mil km).

tante, pues de ello depende el precio y, acaso, la calidad de la reparación.

"Muchos talleres se especializan en campos de la actividad muy limitados, como frenos, transmisión, sistema eléctrico, tubos de escape, etcétera; **aunque estos talleres pueden realizar otra clase de trabajos, en muchos casos sólo son competentes en el ámbito en que se han especializado**".

Por su parte, las agencias autorizadas de servicio de las diferentes empresas automotrices están capacitadas para llevar a cabo cualquier reparación, siempre que dispongan de las piezas necesarias. Suelen cobrar precios ya establecidos, "pero presentan el inconveniente -puntualiza el profesor Sánchez- de que en ocasiones hay que esperar para la recepción de autos y, además, generalmente cierran los fines de semana.

"En el caso de los talleres independientes, algunos de ellos disponen de mecánicos experimentados, pero otros no; éste es el albur al que se expone el consumidor.

"Un taller más o menos aceptable -indica nuestro entrevistado- debe contar con instrumentos y equipos de precisión para reparar descomposturas y realizar trabajos complejos relacionados con el motor, transmisión, sistema eléctrico y de frenos. Los costos de la mano de obra son elevados, aunque por lo general son menores comparados a los de una agencia autorizada de marca. Sin embargo, si no se trata de un taller confiable, el consumidor puede llevarse una desagradable sorpresa".

Un buen ajuste... de cuentas

Es notorio que en las grandes ciudades, donde se concentra el mayor número de vehículos, han proliferado una serie de talleres "al aire libre" o sobre la banqueta, donde los riesgos son abundantes y de toda índole.

El presidente de la ATA, Bernabé Villar, advierte que "en los talleres callejeros, los encargados no trabajan con las herramientas ni el equipo adecuado y no existe ninguna garantía para el consumidor, ni legal ni moral. En caso de que surja algún desperfecto en la unidad, una vez que fue terminado el trabajo y entregado el automóvil, a los responsables de los talleres de banqueta no se les puede hacer ninguna reclamación.

"En cambio -continúa nuestro entrevistado-, en un taller mecánico independiente, **pero establecido formalmente**, deben responder al cliente con un mejor servicio, **otorgando una garantía** y reparando confiablemente el vehículo.

"Para lograr esto, nuestra asociación (ATA) ofrece cursos de capacitación y adiestramiento al personal y se realizan visitas a diversas plantas automotrices, además contamos con una extensa bibliografía para que el mecánico se prepare con el fin de otorgar un mejor servicio al consumidor".

Cómo acudir al mecánico

Para el ingeniero Sánchez Espinosa, del IPN, llevar el auto al taller "requiere de la colaboración del consumidor: cuando se trate de un mecánico profesional, es mejor describir con detalle los 'síntomas' de la falla y no aventurar juicios personales sobre el carácter de la descompostura".

En este sentido, recomienda

Cuadro de diagnóstico de fallas en motores de combustión interna operados con gasolina

Cómo utilizar este recuadro

Primero es necesario buscar en el ángulo superior izquierdo la falla que afecta su automóvil. Por ejemplo, si se trata de consumo excesivo de aceite, se localiza la columna vertical correspondiente hasta ubicar los asteriscos que se encuentren en dicha columna.
Posteriormente, se siguen las líneas horizontales correspondientes a dichos asteriscos, hasta llegar al cuadro de causas posibles; en este caso pueden ser: Fuga de aceite o desgaste interno. Finalmente, se continúa por dichas líneas horizontales hasta cruzar el cuadro de "Recomendaciones", que en este caso son: Revisar fugas en filtro de aceite... o verificar desgaste de guías...

Fallas más comunes												Causa posible	Recomendaciones
Cabeceo del motor	El motor falla al acelerar	Falta la potencia del motor	El motor produce explosiones	El motor se calienta y se para	Consumo excesivo de gasolina	Consumo excesivo de aceite	Sale humo azul por el escape	Sale humo negro por el escape	Se registra alta emisión de CO% y HC (PPM)	Sólo registra alta emisión de CO%	Sólo registra alta emisión de HC (PPM)		
				*					*			Cables del encendido defectuosos	Revisar la resistencia de los cables y cambiarlos en caso necesario
*	*	*		*				*	*	*		Platinos defectuosos	Limpiar y calibrar platinos, cambiar si están gastados o deteriorados
	*	*						*	*	*		Condensador defectuoso	Sustituir el condensador
*		*		*	*			*	*	*		Choke (ahogador) descalibrado	Limpiar y ajustar
*	*	*		*	*			*	*		*	Filtro de aire obstruido	Revisar que no esté muy sucio o cambiar por uno nuevo
*	*	*		*				*				Manguera de vacío defectuosa	Revisar que no esté agrietada, cambiar si es necesario
*	*	*		*	*			*	*			Bujías defectuosas	Limpiar y calibrar, cambiar si están deterioradas
*	*	*		*								Tapa del distribuidor deteriorada	Revisar que no tenga grietas o contactos flameados o gastados
*	*	*	*	*								Bobina defectuosa	Revisar el voltaje, cambiar si es necesario
		*	*					*		*		Motor fuera de tiempo	Poner a tiempo con tacómetro y lámpara de tiempo
*	*			*								Distribuidor de encendido electrónico defectuoso	Revisar parte eléctrica y mecánica
*	*		*	*	*			*	*		*	Carburador desajustado	Ajustar en marcha bajo especificaciones según el tipo de automóvil
*	*	*	*					*				Filtro de gasolina o bomba de gasolina defectuosa	Cambiar filtro y revisar la presión de la bomba de gasolina
*	*			*	*			*			*	Carburador sucio o deteriorado	Limpiar carburador y cambiar espreas, si están deterioradas
*		*		*	*				*			Ventilación positiva del cárter (PVC)	Revisar mangueras y válvula, cambiar en caso necesario
						*						Fuga de aceite	Revisar fugas en filtro de aceite, tapón de purga, tapa de punterías y cárter
		*				*	*					Desgaste interno del motor	Verificar desgaste de guías de válvulas, anillos o cilindros, etcétera (requiere ajuste de motor)
								*		*		Avance de vacío desajustado	Revisar manguera y ajustar avance de vacío

que el consumidor "explique exactamente lo que sucede con su carro. Por ejemplo, que no diga simplemente 'los frenos están mal'; debe facilitarle al especialista toda la información y las características de la anomalía: ¿se 'jala' el coche a un lado?, ¿se hunde el pedal del freno hasta el piso?, ¿los frenos emiten ruidos y olores extraños?, ¿cuándo sucede?, ¿continuamente?, ¿sólo con lluvia?, ¿cuando el motor está frío o cuando está caliente?, ¿desde cuándo existe la falla?, ¿comenzó hoy mismo?, ¿ha venido presentándose durante semanas?, ¿se presenta y desaparece?, etcétera".

Algunos "tips"

Entre las fallas más comunes de los vehículos automotrices están las afinaciones.

"Por ejemplo -menciona el presidente de ATA-, por concepto de 'mano de obra', una afinación tiene un costo de 50 mil a 80 mil pesos; por limpieza y ajuste de frenos, cambio de balatas y empaque de baleros, los precios van de los 50 mil a los 100 mil pesos; y por el ajuste de un motor, desde 850 mil pesos hasta un millón 250 mil pesos.

Si usted piensa llevar su automóvil al taller mecánico, considere las siguientes recomendaciones:

* Llévelo a un servicio establecido del cual haya obtenido referencias favorables; nunca acuda a uno "de banqueta", pues con seguridad estará corriendo muchos riesgos.

* Exija que lo atienda el gerente o el jefe del taller para que exista un responsable directo del trabajo que va a realizarse.

* Eche un vistazo a las instalaciones a fin de comprobar que su vehículo quede a buen resguardo; pregúnte sobre el tipo de reparaciones que se llevarán a cabo.

* Asegúrese de obtener una factura que indique sus datos personales y los de su automóvil (placas, modelo, marca y número de motor, entre otros), así como el tipo de reparación a que será sometido, sin olvidar el costo aproximado y el tiempo convenido de entrega.

* Cuando reciba su unidad, pruebe que ésta haya quedado a su plena satisfacción, pida que le hagan entrega de las piezas que sustituyeron y exija una garantía (cuando menos de 30 días; en un ajuste de motor la garantía mínima es de seis meses).

Recuerde que si el taller mecánico no cumple con lo pactado, puede acudir a cualquier oficina de la Procuraduría Federal del Consumidor a interponer su queja, misma que de inmediato será atendida.

Miguel G. Prieto

Las sinfonolas de cuatro ruedas

Observando a través de un lente de cristal maravillosas miniaturas automovilísticas troqueladas en plata pura, me puse a pensar: ¿En qué momento de la historia de las investigaciones mecánicas se perdió para siempre la imagen clásica del automóvil?

Estoy en la oficina de Roger Mayerstein, uno de mis más nuevos y jóvenes amigos, numismata para más señas, ingeniero a más no poder, capaz de reproducir hasta el más mínimo detalle, las evoluciones formales del **Rolls Royce**, del **Renault** y del **Mercedes Benz**, dentro de dos centímetros cuadrados de superficie cincelada...

Me despido de Roger y salgo a la calle, para que se me venga encima un raudal de cajas de lámina de acero. Cada una con un supuesto caballero que cabalga un motor. Estruendosas y huecas, estas máquinas me atropellan como sinfonolas veloces, acostadas y sobre cuatro ruedas. Hechas todas de hojalata pintada, de hule espuma y de materiales sintéticos más o menos plásticos... Con toda la gala de sus adornos cromados.

Bruscamente, me detengo en la acera para dejarlos pasar. Han hecho resonar un claxon que me rompe los finos mecanismos del oído para decirme: "si atraviesas la calle, te voy a aplastar..."

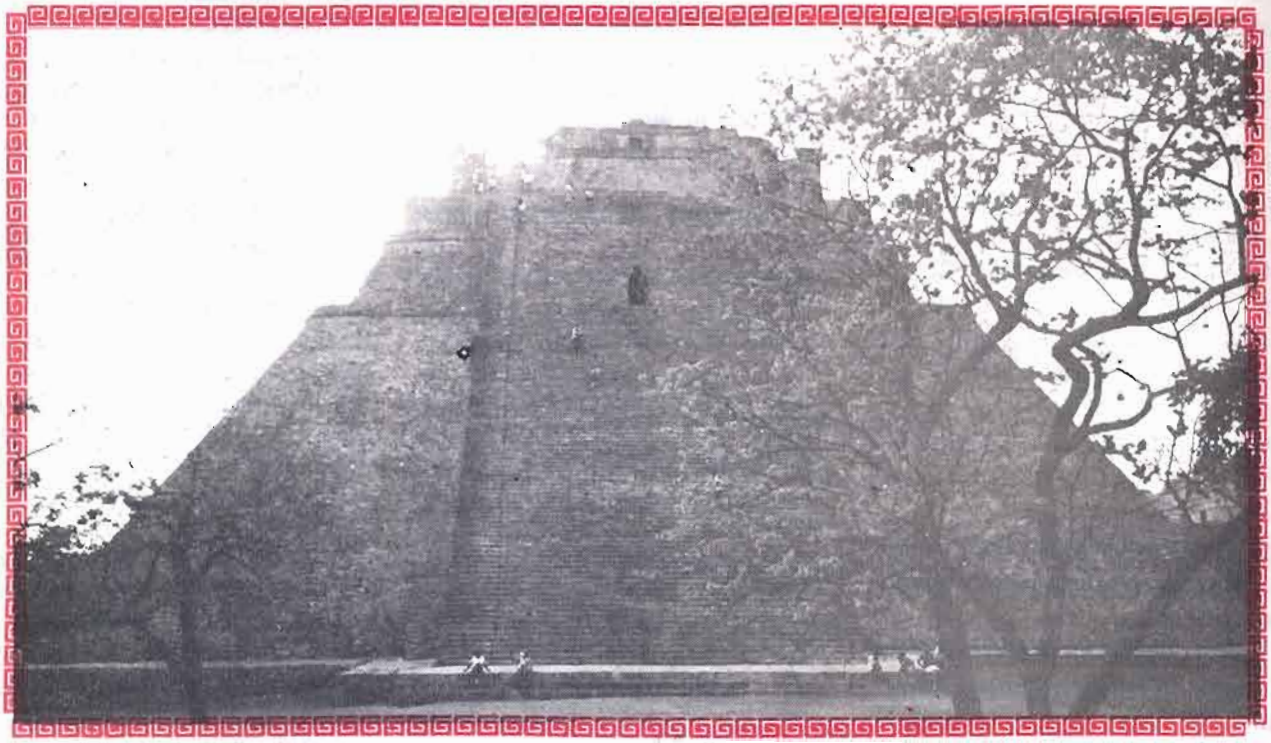
Quien me atropella con palabras y ruidos semejantes es nada menos que un prójimo. Esto es, un pobre hombre como yo. Un peatón original que ahora me humilla porque va sentado sobre una máquina, sobre un prodigio cuya historia y cuyo funcionamiento ignora. Pero que puede aplastarme porque voy a pie por esas calles de Dios...

Repasando la colección de medallas dije a Roger Mayerstein, con verdadera melancolía: el automóvil ha chocado conmigo desde los años treinta... cuando dejó de ser bello y se convirtió en agresivo.

Fuente: Inventario de Juan José Arreola. Ed. Grijalbo.

Zonas arqueológicas

Turismo en la Tierra del Mayab



Misterio, magia, encanto y belleza es lo que rodea los vestigios arqueológicos del estado de Yucatán. Si usted, amigo lector, tiene planeado visitar y conocer las riquezas culturales que nos legaron nuestros antepasados, la **Revista del Consumidor** le presenta un reportaje en torno a las características de los servicios turísticos que la entidad ofrece al consumidor para que organice y disfrute de unas vacaciones realmente inolvidables.

Consumiendo la historia consumada

Hoy en día, Yucatán es uno de los estados que recibe mayor número de turistas, tanto nacionales como extranjeros, debido a los atractivos con que cuenta como playas, ciudades coloniales, bellezas naturales y ruinas arqueológicas.

La Dirección de Turismo Estatal, en coordinación con el Departamento de Gobierno del Estado de Yucatán, la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (Secofi) y la Secretaría de Turismo (Sectur), unen sus esfuerzos para brindar un mejor servicio al turismo, a través de los módulos de información ubicados en la central camionera, el aeropuerto y el teatro "Peón Contreras" de la ciudad de Mérida; éstos son los puntos de contacto entre el viajero y los servicios turísticos que proporciona la entidad.

Dichos módulos ofrecen gratuitamente al solicitante, reservación en hoteles y una guía informativa para visitar los principales centros turísticos y de recreación; además incluye información acerca de los mejores restaurantes, agencias de viajes y arrendadoras de automóviles, entre otros.

También se está elaborando un folleto institucional muy completo, en coordinación con la Asociación de Hoteles, Sectur y la Cámara de Comercio del estado de Yucatán, en el cual se darán a conocer los diferentes servicios turísticos; este importante documento se redactará en diversos idiomas como español, inglés, francés, alemán e italiano.

Que no se consuma nuestro patrimonio

Durante una visita a las zonas arqueológicas, la **Revista del Con-**

sumidor pudo observar que el comportamiento inadecuado de algunos turistas, así como su excesiva afluencia, han originado un preocupante deterioro en estos sitios, pues imprudentemente dañan los edificios, tiran basura por doquier e introducen alimentos.

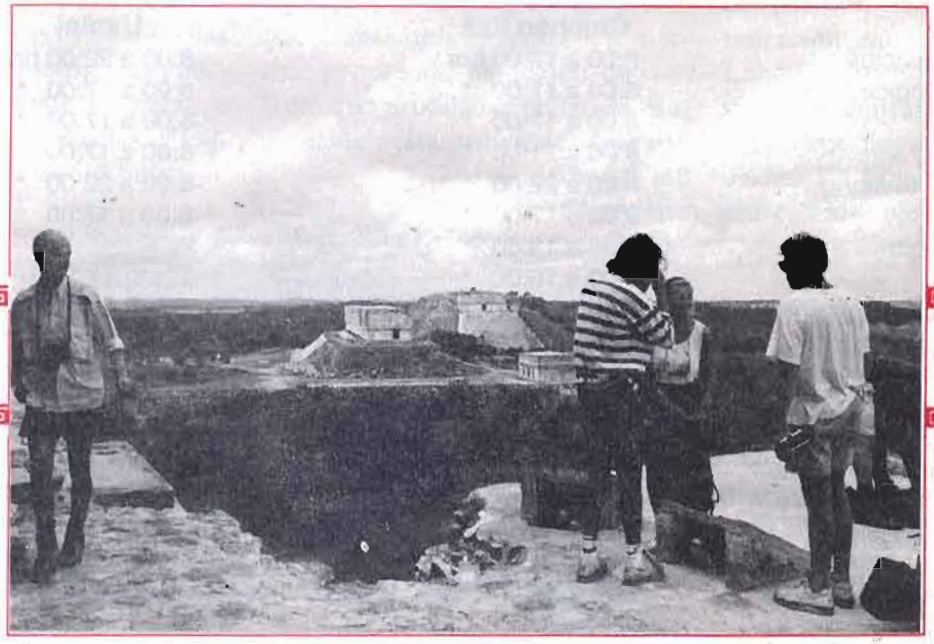
Interesados en la conservación, mantenimiento y rescate de la riqueza arqueológica maya, el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) y el Patronato de las Unidades de Servicios Culturales y Turísticos del estado de Yucatán, realizan conjuntamente acciones para preservar este patrimonio cultural.

"Asimismo, a fin de dar mejor uso a las instalaciones, se han colocado señalamientos con la prohibición de introducir alimentos o bebidas, causar daños a los edificios, etcétera. Además se cuenta con un cuerpo de custodios del INAH, capacitados por el INEGI para vigilar los conjuntos arqueológicos.

"Acorde con las estadísticas obtenidas por el Patronato de las Unidades de Servicios -señala la funcionaria-, Chichén Itzá recibe aproximadamente 453 mil 967 turistas al año, provenientes de todo el mundo, en tanto que Uxmal recibió 123 mil 718 visitantes el año pasado".

forma a la **Revista del Consumidor** sobre los dos acuerdos que se firmaron a nivel internacional: uno con la Universidad Española para apoyar la investigación en el rescate de las zonas arqueológicas; y otro con el gobierno de Alemania, a través de la Universidad de Bonn, con el propósito de efectuar estudios exhaustivos sobre la forma de vida en el estado.

De igual forma apunta que el gobierno mexicano -principal encargado de los trabajos de restauración y de solicitar fondos a otros países del mundo- está llevando a cabo un proyecto denominado "Restauración en zonas ar-



Visitantes del Mayab.

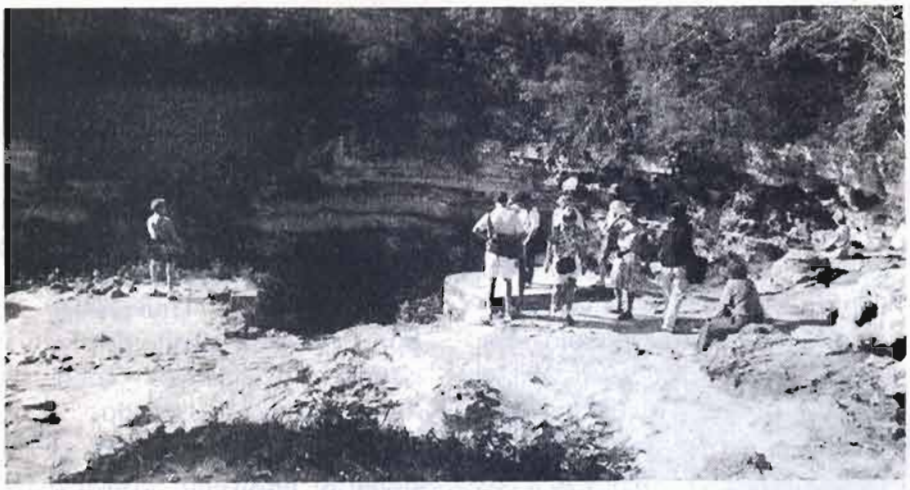
Teresa Borge, directora general del Patronato de las Unidades de Servicios, comenta a la **Revista del Consumidor**: "Actualmente se recaudan fondos para la restauración de los vestigios arqueológicos de Chichén Itzá, Uxmal, Loltun y Balancanche, mediante el cobro de entrada a la zona y a través de los espectáculos de luz y sonido.

Cabe mencionar que el INAH, una de las principales instituciones que resguardan nuestro patrimonio cultural, está realizando una ardua labor de restauración con el fin de preservar nuestras ruinas arqueológicas.

Por su parte, el arqueólogo Alfredo Barrera Rubio, director del INAH en el estado de Yucatán, in-

'queológicas", mismo que empezó a gran escala el año pasado y que durará varios años.

El funcionario del INAH agrega que actualmente se ha puesto en marcha un plan de rescate en la nueva carretera que se construye entre Mérida y Cancún, debido a que en ese lugar existen numerosos edificios y estructuras de



Preservar nuestra riqueza.

un gran valor arqueológico, por lo que, en algunos casos, se realizan los salvamentos correspondientes y en otros se desvía el curso de la cinta asfáltica.

Malos hábitos

Nuestro entrevistado manifiesta que "hasta el momento, Chichén Itzá es la única zona que se ha declarado como **Patrimonio Cultural de la Humanidad**; Dzibilchaltún es otro sitio que tiene declaratoria, pero únicamente en nuestro país.

Tarifas y servicios al turista

Servicio turístico	Destino-horario Chichén Itzá	Destino-horario Uxmal
Unidad de Servicios	8:00 a 17:00 hrs	8:00 a 22:00 hrs
Zona arqueológica	8:00 a 17:00 "	8:00 a 17:00 "
Museo	8:00 a 17:00 "	8:00 a 17:00 "
Auditorio	8:00 a 21:00 "	8:00 a 17:00 "
Información y teléfono	8:00 a 22:00 "	8:00 a 22:00 "
Enfermería	9:00 a 17:00 "	8:00 a 17:00 "
Casa de cambio	9:00 a 13:00 "	
Restaurante	8:00 a 16:00 "	12:00 a 22:00 "
Tianguis de artesanías	8:00 a 20:00 "	19:00 a 20:00 "
Luz y sonido (español)	19:00 a 19:35 "	19:00 a 19:45 "
Luz y sonido (inglés)	21:00 a 21:35 "	21:00 a 21:45 "
	Tarifas	
Admisión a unidad y zona	$ 13,000.00	$ 13,000.00
Luz y sonido (español)	2,800.00	3,700.00
Luz y sonido (inglés)	3,700.00	5,000.00
Estacionamiento de autobús	3,000.00	3,000.00
Estacionamiento de autos	2,000.00	2,000.00

* Para el uso de cámara de cine, video con tripié y fotografías que se utilicen comercialmente, se requiere permiso de la Dirección de Asuntos Jurídicos del INAH; además, se deberá pagar una cuota de entre 25 mil y 50 mil pesos.

* Admisión gratuita: domingos y días festivos.

* Niños menores de 12 años, jubilados, personas mayores de 60 años y estudiantes están exentos de pago.

* Tarifas sujetas a cambio sin previo aviso.

Fuente: Guía Turística Cultural de Yucatán.

Mundo maya y Eurobolsa

Con el propósito de rescatar y preservar las zonas arqueológicas mayas, se ha puesto en marcha un proyecto llamado **Mundo Maya**. Este concepto engloba el renacimiento de la importancia cultural que tiene para los países del área mesoamericana en la cual se asentó esta cultura, y que comprende el sureste mexicano y parte de Centroamérica y para el resto del mundo, todo lo concerniente a los testimonios arqueológicos y los recursos recreativos en tierra y mar.

En la II **Reunión Internacional de Empresarios del Mundo Maya** se pudo constatar que, por primera vez, hay un consenso multinacional en pro de un objetivo común: el rescate de un enorme y maravilloso patrimonio cultural, la protección de su entorno y la difusión mundial de su significado e importancia.

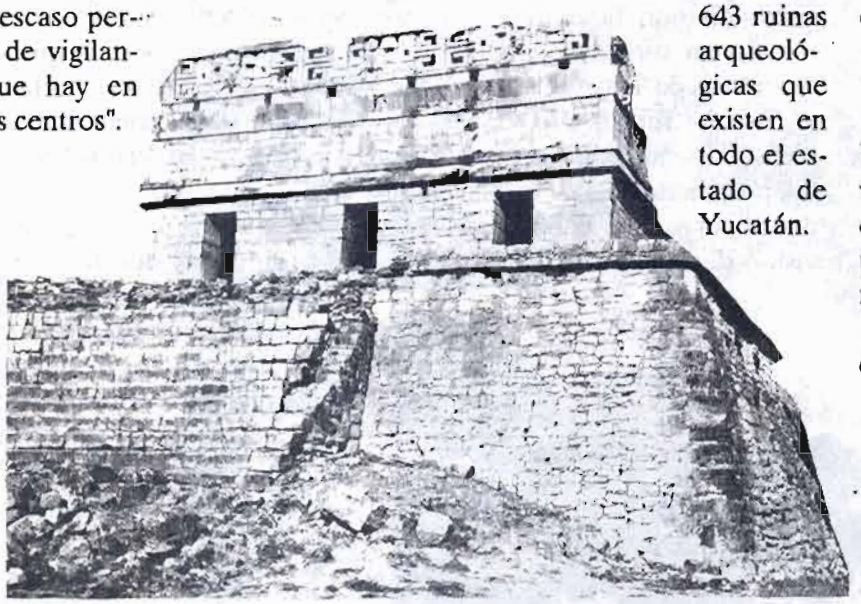
Los objetivos del **Mundo Maya** radican en llevar a cabo acciones concretas como la difusión de recomendaciones oficiales y la participación de diversos grupos de población que radican en esa área.

Yucatán se dio a conocer turísticamente en el "El Viejo Continente" a través de la primera Eurobolsa Mexicana de Turismo celebrada en la ciudad de Mérida del 28 al 30 de septiembre del presente año, evento que fue dirigido al turismo europeo, mismo que representa el 3 por ciento de los visitantes extranjeros.

Fuente: Periódico La Jornada.

"Un problema que aún no se ha podido controlar es el referente a la falta de responsabilidad de algunas personas que no respetan las indicaciones de no subir a las construcciones, no introducir alimentos ni bebidas y no tirar basura, y ello se debe, en parte, al escaso personal de vigilancia que hay en dichos centros".

Otro aspecto que preocupa a los encargados de proteger los vestigios mayas, es el de los autobuses que mantienen el motor en marcha, generando monóxido de carbono que produce la peligrosa "lluvia ácida"; ésta provoca el desgaste de las mil 643 ruinas arqueológicas que existen en todo el estado de Yucatán.



Por lo anterior, en fecha reciente se destinaron 2 mil millones de pesos a un proyecto de restauración que incluye a Kabah, Labna y Chichén Itzá, el cual consiste en realizar una investigación de la cronología de las ruinas y el diseño de planos más detallados, entre otros objetivos.

A dónde, cómo y en qué

Si usted decide vacacionar en Yucatán, el estado cuenta con una vasta red de hoteles de diversas categorías: los hay desde cinco estrellas hasta posadas con tarifas muy económicas.

Si su punto de partida es la ciudad de Mérida, le informamos que ésta cuenta con 85 hoteles a su disposición, cuyas tarifas, oscilan entre los 60 mil y los 250 mil pesos.

Pero si desea hospedarse cerca de Chichén Itzá o Uxmal, en cada una de estas localidades hay hoteles de cuatro estrellas.

Y para trasladarse de la ciudad de Mérida a las zonas arqueológicas, acuda a la Cen-

tral de Autobuses, donde la única línea que lo lleva a Chichén Itzá es **Autotransportes de Oriente** (primera clase); mientras que la línea directa a Uxmal es **Autotransportes del Sur**. Una buena opción para conocer varias zonas es la **Ruta Puuc**, que le proporciona en un solo día un recorrido por Uxmal, Kabah, X-Lapak, Sayil y Labna.

Otros servicios en la Tierra del Mayab

Actualmente, **Cultur Servicios**, a través del gobierno del estado de Yucatán, ha desarrollado en Chichén Itzá y Uxmal una cómoda y moderna Unidad de Servicios que es puerta de entrada a las ruinas, y que le proporciona al visitante toda clase de información y servicios entre los cuales destacan restaurantes, auditorios, casas de cambio, tianguis de artesanías, etcétera.

También puede solicitar directamente en estas unidades o en las agencias de viajes, el servicio de guía de turistas; sin embargo, antes de contratar verifique que el personal que lo atienda cuente con el gafete correspondiente otorgado por Sectur, pues ello le garantiza calidad en la atención y precios establecidos.

Tome en cuenta que las personas que se encuentran fuera de las zonas arqueológicas ofreciendo este servicio,

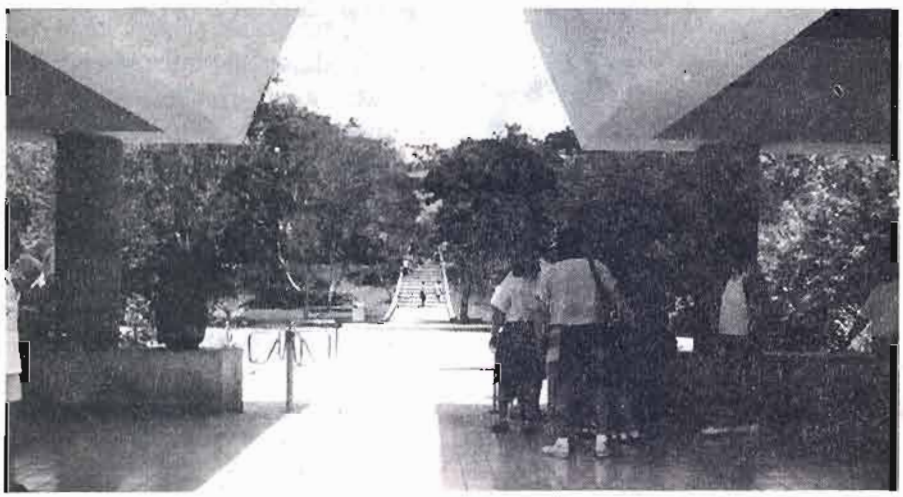
establecen sus tarifas de acuerdo con la temporada, pero éstas siempre deben ser autorizadas por la Secretaría de Turismo.

En este renglón, la función de dicha dependencia es fundamental, pues tiene bajo su responsabilidad supervisar el trabajo mediante visitas de inspección para verificar que cumplan con la Ley Federal de Turismo; lo mismo se aplica a los hoteles, agencias de viajes, arrendadoras de autos y restaurantes de hotel.

Otra función de Sectur es la de brindar canales de recepción para quejas. El año pasado, por ejemplo, se recibieron seis quejas que básicamente se referían a ciertas arrendadoras de automóviles que no cumplieron las cláusulas del contrato.

De esta forma, amigo consumidor, si usted decide visitar Yucatán, no olvide programar su viaje para evitar contratiempos. Recuerde que los hábitos de consumo influyen también en nuestro patrimonio cultural: no se consuma en las llamas de la irresponsabilidad y la indiferencia. ¡Feliz viaje!

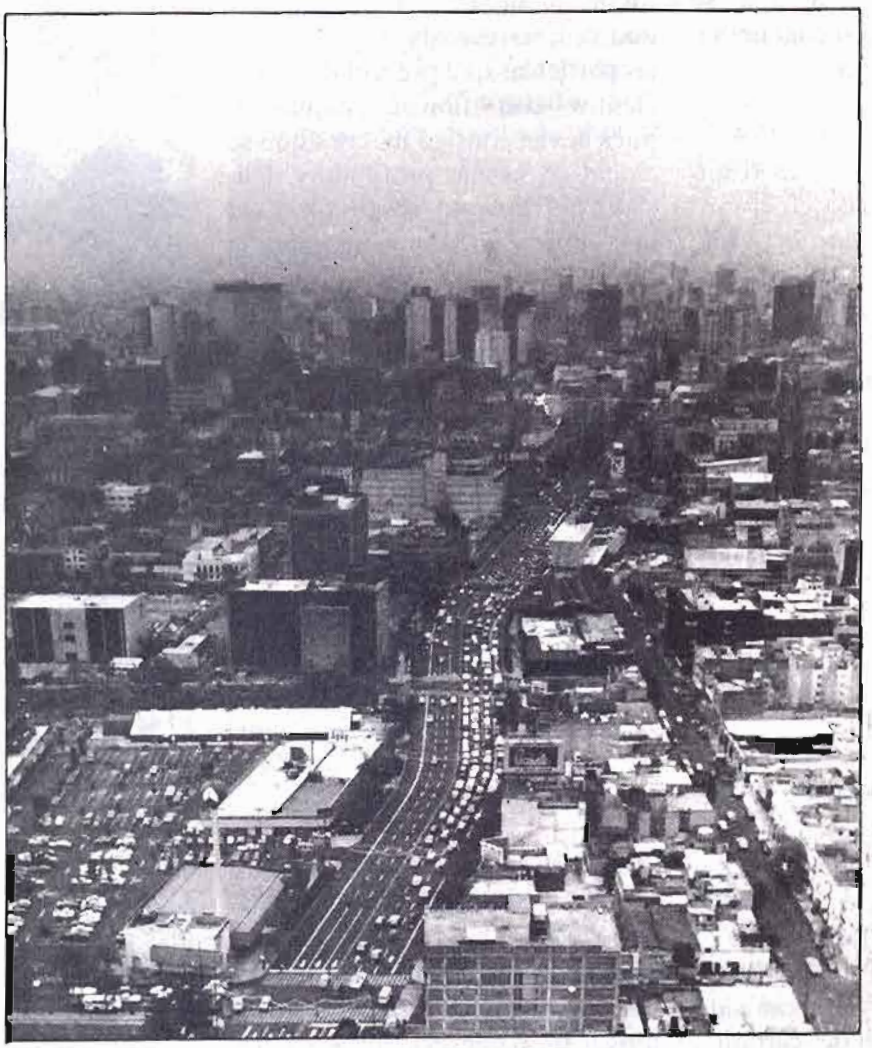
Graciela Muñoz



Fuentes:-Instituto Nacional de Antropología e Historia.
-Secretaría de Turismo de Yucatán.
-Dirección de Turismo estatal.
-Asociación de Hoteles, Yucatán.
-Delegación INCO-Yucatán.

Enfermedades respiratorias

Protéjase en este invierno



Durante los meses de invierno aumentan considerablemente las enfermedades respiratorias debido a los cambios bruscos de temperatura y a ciertos factores ambientales, como la inversión térmica. Según estadísticas del Sector Salud, las afecciones más frecuentes durante esta temporada invernal son la gripe, distintas molestias de la garganta como amigdalitis, faringitis y laringitis; bronquitis y padecimientos similares que se acentúan debido a la contaminación ambiental.

Ambiente y enfermedades

Si bien las enfermedades respiratorias son agudas (de efecto inmediato) y causadas por virus que se encuentran en el aire, el ambiente también es una fuente de infección que puede causar una serie de enfermedades o agravar las que padecemos hasta hacerlas crónicas, esto sucede sobre todo en las megalópolis donde existen fábricas y una gran cantidad de vehículos automotores que contaminan el aire.

Entre las principales afecciones a las que hacemos referencia está la bronquitis, el asma, el enfisema, la fibrosis y el cáncer de pulmón.

De acuerdo con información de la Secretaría de la Defensa Nacional, la Seduc y el Departamento del Distrito Federal, en invierno (época de mayores inversiones térmicas) en el aire se concentran muchos contaminantes, principalmente el monóxido de carbono, bióxido de carbono, aerosoles, componentes de azufre, solventes orgánicos, amoniaco, óxidos nitrosos, plomo, hidrocarburos, aldehídos, ozono y partículas fecales, además de otros 700 compuestos químicos con diversos grados de toxicidad.

Todos estos elementos contaminantes se encuentran en forma de polvos o partículas microscópicas y producen graves daños al aparato respiratorio.

En una de las ponencias presentadas en la Reunión sobre Salud y Ambiente de la Ciudad de México, los doctores Teresa I. Fortuol y Roberto Barrios, de la Facultad de Medicina de la UNAM, señalan que la fibra de asbesto es una de las partículas que presentan los pacientes con fibrosis pulmonar, pues llevan consigo metales que se alojan en lo más profundo y delicado del aparato respiratorio, lo que implica un gran riesgo para la salud.

Muestra de esos metales son: el **plomo** de algunas gasolinas, cuya consecuencia principal es la afección del sistema nervioso central y el sistema óseo, además de producir alteraciones en el sistema de defensa pulmonar; el **cadmio**, aspirado por sujetos expuestos al humo del tabaco que causa enfermedades obstructivas crónicas; el **manganeso**, proveniente de algunas fundidoras, fungicidas y fertilizantes que producen bronquitis frecuentes.

Dime qué aspiras y te diré qué padeces

El doctor Gerardo Cruz Estrada, neumólogo de la Clínica 8 del IMSS, explica a la **Revista del Consumidor** algunas de las características y consecuencias de los padecimientos respiratorios:

"Cuando se presenta la gripa, generalmente se produce una inflamación de la mucosa nasal, lo cual ocasiona una secreción de tipo acuoso (aguado), espeso o sanguinolento e, incluso, llega a provocar hemorragias cuando la mucosa se inflama demasiado.

"Si la causa es física, la secreción es estéril, pero si interviene algún germen o virus, el cuadro de la enfermedad tiende a agravarse y

¡No se exponga!

Factores de riesgo

Los factores de riesgo o condiciones que favorecen el daño de la contaminación en el aparato respiratorio son: del huésped (la persona), del agente y del ambiente...

Del huésped

- Si tiene alteraciones congénitas funcionales o estructurales.
- Patología pulmonar aguda o crónica padecida en la infancia.
- Deficiencias nutrimentales.
- Alteraciones accidentales del aparato respiratorio.
- Escasa alimentación al seno materno.
- Tabaquismo, tanto activo como pasivo.
- Condiciones laborales (si se expone al aire acondicionado, humos, partículas, etcétera).
- Lugar de residencia (ventilación, afluencia vehicular, fábricas y basureros cercanos).
- Exposición intencional (llamada así debido a la insistencia de hacer ejercicios matutinos).

- La cantidad del contaminante en el ambiente.
- La calidad o composición del contaminante en el ambiente.
- La posibilidad de formar nuevos contaminantes (como el ozono).

Del ambiente

- La altura del lugar (a mayor altura disminuye la presión del oxígeno).
- La orografía (cercanía de montañas), ya que dificulta la dispersión de los gases contaminantes.
- El tamaño de la población y el transporte, con la consecuente contaminación causada por él, debido a su mal funcionamiento.
- La cantidad de industrias y zonas fabriles altamente contaminantes.
- La escasez de zonas verdes.
- Las tempestades de polvo (tolvaneras), así como los productos de desecho, excrementos humanos y animales, entre otros.

Las características del lugar y el agente en el huésped son los factores que provocan el daño a los pulmones en mayor o menor grado.

Fuente: La Jornada, miércoles 25 de septiembre de 1991, pág. 7.

pasar a otros órganos del aparato respiratorio.

"Cuando invade la faringe (faringitis) se irritan las amígdalas, hay sensación de resequedad, ardor y dolor al pasar los alimentos.

"A nivel de la laringe (laringitis) cambia la tonalidad de la voz, ésta puede volverse aguda o muy grave, hasta llegar a la afonía.

"Si la afección llega a la tráquea (traqueitis) se manifiesta con tos, la cual tiene varias modalidades: aislada, en accesos, espasmódica y con sensación de ahogo debido a la disminución de oxígeno en el organismo.

"En los bronquios (bronquitis), además de la tos y los síntomas antes mencionados, existe dificultad para respirar y se forma una capa de secreción mucosa en los pulmones, esto aumenta la tos y torna más difícil la salida de la flema", explica nuestro entrevistado.

El médico agrega que, a medida que se complica el problema, los factores aumentan en intensidad; cuando aparece sangre al toser, el paciente está en grave peligro.

Los orígenes del mal

Debido a que el aparato respiratorio se encuentra en contacto directo con el aire y el ambiente, estamos expuestos a inhalar agentes que penetran en el organismo y pueden alojarse en él.

"Hay tres tamaños de partículas -explica el neumólogo-; unas de más de 10 micras de tamaño, que son retenidas por la mucosa nasal; las que miden de 10 a 3 micras, pasan a través de la nariz y llegan hasta las vías centrales del aparato respiratorio (generalmente se expulsan al toser); y las que miden **menos de 3 micras pueden desplazarse a todo el aparato respiratorio, e incluso quedarse en las** partes internas, dependiendo de la naturaleza de dichas partículas.

"Los agentes a los cuales nos referimos -continúa el especialista- pueden ser de varios tipos: **físicos**, como el polvo y la arena que hay en el aire; **químicos**, presentes en aerosoles, detergentes, fertilizantes, etcétera; **infecciosos**, como las bacterias y virus; y los **alergénicos**, sustancias ante las cuales las personas pueden tener reacciones negativas.

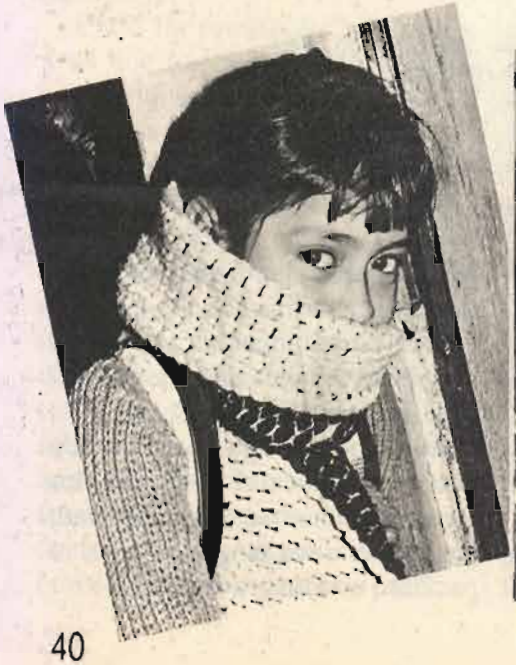
"El tipo de padecimiento y su desarrollo dependerá del factor que lo desencadenó, el tamaño de la partícula y el lugar donde se alojó el agente, así como de la susceptibilidad de la persona y de las defensas de su organismo".

Si de prevenir se trata

Algunas molestias y padecimientos mencionados pueden prevenirse y disminuirse con ciertas medidas. En este sentido es recomendable:

- No exponerse a los cambios bruscos de temperatura.
- Evitar el contacto con personas enfermas.
- Eliminar las acumulaciones de polvo en el hogar (de preferencia usar trapos húmedos para sacudir).
- Impedir el contacto con animales que desprenden pelo y plumas.
- Evitar el polen y el cigarro.
- Las personas que trabajan en minas o con sustancias químicas deben usar equipo de trabajo especial y mascarilla para evitar inhalar los químicos.
- No hacer ejercicio antes del mediodía.
- Llevar una dieta recomendable con alimentos que combinen los tres grupos básicos y aumentar las frutas que contienen vitamina C.
- Visitar al médico si experimenta alguno de estos síntomas: dificultad para respirar, problemas de oídos y dolor de garganta. Si tiene niños, atiéndales cualquier dolor de garganta o del pecho; si se trata de un bebé, esté atento a que no respire agitadamente, en caso de que se le hunda la parte de las costillas y se le pongan los labios morados es señal de una enfermedad respiratoria grave y es urgente llevarlo al médico.
- Guarde reposo, manténgase abrigado y siga al pie de la letra las indicaciones del médico.

Marta S. García



Los virus y el ambiente = ¡aachú!

La psicoprofilaxis perinatal

Muchas personas, incluso algunos médicos, piensan que la psicoprofilaxis perinatal, anteriormente denominada parto psicoprofiláctico, es sólo una técnica analgésica o anestésica para las mujeres que están a punto de "dar a luz". Esto es un error de apreciación que impide conocer sus verdaderos alcances, pues en términos más amplios representa un método educativo que brinda a la pareja la oportunidad de participar activa y conscientemente en la formación de su familia.

Los objetivos del método

María Luisa Bretón de Arroyo, instructora en psicoprofilaxis perinatal y coordinadora de ese programa en el Hospital "1o. de Octubre" del ISSSTE, además de fundadora de la Asociación Mexicana de Psicoprofilaxis Obstétrica, platicó con la **Revista del Consumidor** a propósito de este método educativo:

"Es una técnica auxiliar a la obstetricia cuyo objetivo es educar a la pareja para recibir a su hijo mediante la motivación, la capacitación y la información".

Para ampliar esta definición, el doctor Francisco Javier Ortíz Reguer, ginecobstetra del Centro de Capacitación de Psicoprofilaxis Perinatal, A.C., comenta:

"La psicoprofilaxis es un método que no se opone a la cesárea o al bloqueo (anestesia aplicada durante el parto), ya que éstas se complementan en los casos necesarios".

El obstetra aclara que "anteriormente este método estaba destinado a preparar a la mujer para un parto sin dolor y sin anestesia,

pero llegó el momento en que las cesáreas y los medicamentos invalidaban este sistema.

"Actualmente -continúa el especialista-, hay un concepto más amplio que implica un cambio de conducta de las parejas y la participación de ambos padres, no sólo en el parto sino en todo el proceso de gestación".

Asimismo, la señora Bretón de Arroyo explica: "La psicoprofilaxis se denomina 'perinatal' porque ya no estamos abocados únicamente al parto, sino también a la educación de los padres. En este sentido, no podemos hablar de una temporalidad, pues es un aprendizaje continuo que va más allá del alumbramiento; se les ayuda en la estimulación temprana de sus hijos a través de programas ya establecidos".

Cuestión de pareja

El método consiste en brindar pláticas a matrimonios que pronto serán padres; el curso comienza a partir de las 16 semanas de embarazo, las sesiones son de cuatro horas por semana durante cinco meses y hasta después del parto.

La enseñanza que se otorga es teórico-práctica e incluye tres aspectos: el fisiológico, el social y el psicológico.

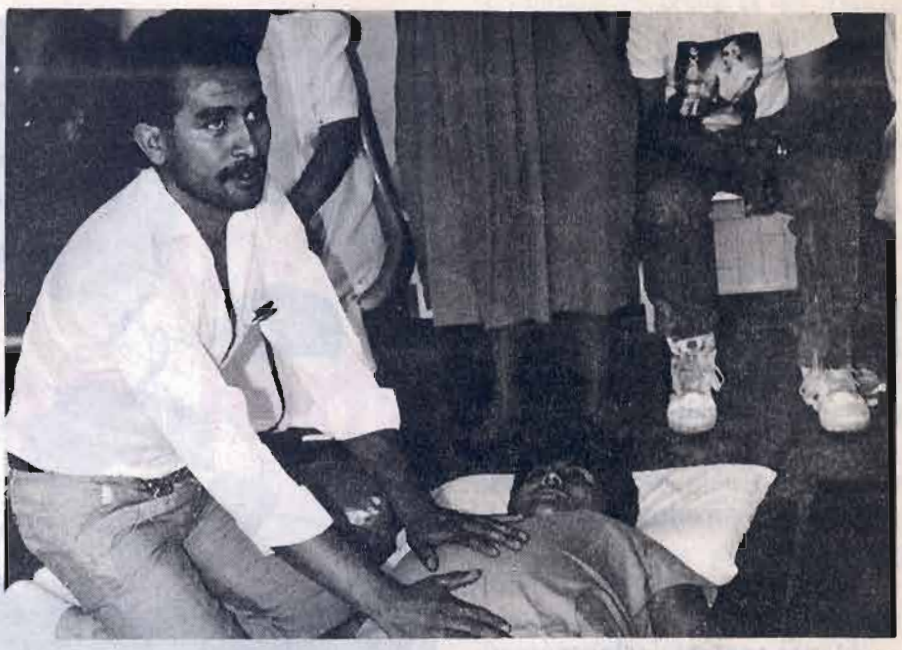
En el ámbito fisiológico se les explica a las pacientes todos los cambios que experimentarán durante y después de "dar a luz", con el fin de desterrar los miedos que se van acumulando a lo largo de seis meses. De tal forma, la mujer llega al parto consciente de todo lo que le está ocurriendo; se encuentra preparada físicamente porque ha desarrollado ejercicios de respiración, relajación y fortalecimiento, con lo cual se evitan muchas complicaciones; además, sabrá cuándo y cómo ayudar en el alumbramiento.

En el aspecto social, la señora va a familiarizarse con su entorno; se le da a conocer lo que es la atención del parto, las técnicas que se realizan en quirófano, así como los nombres técnicos que se emplean.

Finalmente, en el aspecto psicológico se orienta a las parejas para controlar sus emociones a través del conocimiento de los recursos físicos que pueden poner en práctica durante el momento del parto.

Recursos para la expulsión.

"Los tres aspectos se manejan al mismo tiempo y se adecuan a cada paciente -señala el doctor Ortíz Reguer-; los cursos se imparten con ayuda de audiovisuales en los que se analizan temas como: sexualidad, alimentación, preparación a la lactancia, riesgos y complicaciones del embarazo; obstetricia, ginecología, vacunación, donación de sangre, alcoholismo, tabaquismo, sida y otros más relacionados con el proceso de gestación y parto".



Enseñanza fisiológica.

¿Dónde radica la diferencia?

Según la instructora María Luisa Bretón, las desventajas que enfrentan las futuras madres cuando no cuentan con esta educación son:

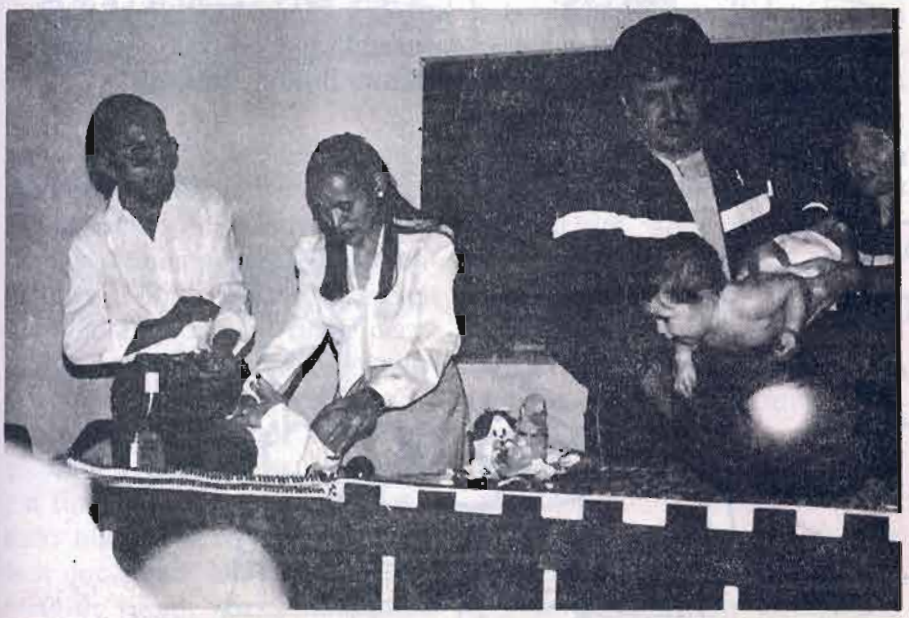
-Ingieren más medicamentos.

-Deben acudir con regularidad al hospital, lo que les representa un desgaste emocional, tanto para ellas como para las personas que las acompañan.

-Ignoran el comportamiento que tendrán en el momento del alumbramiento.

-La mayoría de ellas no sabe utilizar sus recursos físicos, se sienten cansadas y necesitan analgésicos o anestésicos más prolongados.

-No participa el esposo en el nacimiento del bebé y por tanto la mujer se siente muy sola y tiene miedo.



Para valorar al nuevo ser.

-Muchas veces no aprecian el valor del ser que acaba de nacer.

De acuerdo con la versión de la doctora Bretón, las ventajas que tienen las mujeres que asistieron al curso psicoprofiláctico son:

-Reconocen los cambios que se gestan en su organismo.

-Desarrollan habilidades para tolerar el esfuerzo físico que realizarán durante el alumbramiento.

-Pueden reconocer su trabajo de parto.

-Saben utilizar los recursos físicos necesarios a la hora de la expulsión.

-Tienen la compañía de su esposo y entre los dos recibirán al niño.

-El traumatismo obstétrico disminuye notablemente.

-Participan en la estimulación para la lactancia materna.

-Reciben a su hijo con mejor disposición.

-Aclaran sus dudas con el médico.

-Durante las consultas, se les detectan fácilmente los posibles riesgos del embarazo.

¿Ventajas de la psicoprofilaxis?

De acuerdo con estadísticas del Hospital "1o. de Octubre", la preparación psicoprofiláctica de las parejas otorga muchos beneficios a nivel institucional:

-Menos equipo médico y técnico debido a la ayuda que proporciona la madre durante el parto.

-Poca utilización de medicamentos.

-Menor porcentaje de cesáreas.

-Estancia más breve de la madre en la sala de expulsión, porque reconoce el momento en que va a alumbrar.

-Su recuperación es más rápida.

-Menos dietas y comidas en el hospital.

-Disminución en la compra de leche de fórmula gracias a la estimulación de la lactancia materna.

-Por último, se estima que de cada 100 mujeres que han asistido a un curso de psicoprofilaxis, 90 tienen un parto por vía vaginal y, de ellos, sólo 10 se consideran de alto riesgo.

Entre los dos.

Debe ampliarse institucionalmente

Si bien los cursos psicoprofilácticos perinatales son aptos para todas las mujeres, sin importar su nivel social, educación o tipo de embarazo (de alto o bajo riesgo) y representan grandes beneficios a nivel institucional, existe una gran desventaja respecto a ellos: no se proporcionan a la población en todos los centros de salud, y en el sector privado son asequibles sólo para una élite de parejas, ya que su costo va de los 900 mil al millón 800 mil pesos.

"Esto sin contar con que no todos los cursos son completos ni todas las instructoras están bien capacitadas, pues como el método es poco conocido, no hay una reglamentación propia", concluye la doctora Bretón Arroyo.

Marta S. García

La música como terapia

Un concierto para eliminar el desconcierto

Los latidos de un corazón emocionado producen un sonido característico; los dientes de una persona que se encuentra al borde del pánico suelen "castañetear" con un ruido peculiar; y qué decir de los originados por un estómago hambriento o de aquel que corresponde a una respiración agitada, presa del estrés. En fin, si seguimos buscando por todo nuestro cuerpo, encontraremos que somos una orquesta perfecta de ritmos y sonidos dirigida por la batuta de nuestra acelerada forma de vida, y que puede terminar en un gran concierto de desconcierto, irritación y cansancio.

Una forma efectiva de combatir el terrible ruido de nuestro interior, es a través de otro ritmo: el musical.

Música ambiental programada

Es indudable que uno de los agentes que provoca angustia y altera los nervios son los sonidos desagradables como el del tráfico; en cambio, los placenteros y armónicos como la música suave, crean un ambiente confortable, eficiente y productivo.

En este principio se basa la música ambiental programada y, a últimas fechas, la telefonía digital.

Guillermo Domínguez, gerente de ventas de la empresa de música ambiental programada Programusic, comenta a los lectores de la **Revista del Consumidor** que su empresa es un canal de frecuencia modulada que transmite las 24 horas del día, los 365 días del año, sin un solo mensaje publicitario. El formato melódico musical de dicha compañía está diseñado con música instrumental y de corte internacional de las orquestas de mayor renombre en el mundo.

"Las empresas dedicadas a este tipo de ambientación que proporcionan sus servicios a oficinas, hoteles, hospitales, consultorios dentales, bancos, oficinas de servicio al público y tiendas comerciales, pretenden motivar positivamente o relajar los nervios en las horas en que el personal tiende a presentar altibajos en su desempeño (por el desgaste físico y mental), sin distraer su atención o concentración.

"Por otra parte, la música que se escucha en el teléfono mientras se espera, de igual forma ejerce una influencia terapéutica.

"El acceso a este servicio es por medio de una suscripción; después de que es cubierta, se instala una antena receptora de audio en el edificio del cliente. Es importante destacar que la música que se transmite no se repite a lo largo del día y el estilo varía de acuerdo con la hora", explica el señor Domínguez.

La música: un factor de socialización

"La música es un elemento que genera cambios en el estado de ánimo del individuo; constituye el mejor vehículo para establecer contacto con otras personas y genera un alto nivel de productividad y placer", manifiesta a esta revista el médico psiquiatra Guillermo León, director del Hospital Regional de Psiquiatría "Morelos", del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), especialista en terapia familiar y comunicación humana.

"Desde pequeño -explica nuestro entrevistado-, el ser humano empieza a percatarse de los sonidos gratos que ocasionan cambios en su estado de ánimo y son el vehículo para relacionarse con el mundo que le rodea y que más tarde, en la edad infantil, será un factor de socialización con los demás.

"En la edad adulta, el sonido musical promoverá la comunicación a través del canto o el baile, y en forma inmediata proporcionará relajación y emociones. En esta etapa, los sonidos fuertes o ruidosos son los que frecuentemente motivan la comunicación entre los individuos; desafortunadamente, en la actualidad, la música vocalizada no permite -la mayoría de las veces- la reflexión, sólo provoca tensión y un alto nivel de estrés", afirma el médico, quien desde hace tiempo recurre a la música en terapias individuales y de grupo.

Respecto al sonido ambiental que se escucha en las tiendas de autoservicio, el psiquiatra Guillermo León considera que "ésta contiene cierta carga de persuasión, pues invita a comprar en forma relajada. Es importante aclarar que este tipo de música nada tiene que ver con la musicoterapia".

Del tono al sonido

La licenciada Adriana Sepúlveda, egresada y profesora titular de la Escuela Nacional de Música, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), opina: "Se han realizado estudios muy profundos en torno al sonido y su influencia sobre la conducta de los individuos. Se habla de que los tonos tristes son menores, oscuros y datan de tiempos ancestrales; por el contrario, los tonos mayores tienen luz, motivan y 'despiertan' el estado de ánimo; esto también depende de la cultura: un ejemplo son los tonos pequeños (microtonía o líneas pequeñas de sonido) de la música hindú, propia para la meditación", comenta la especialista en música, posgraduada en Alemania, Holanda y Austria.

Receta musical.

¿Musicoterapia?

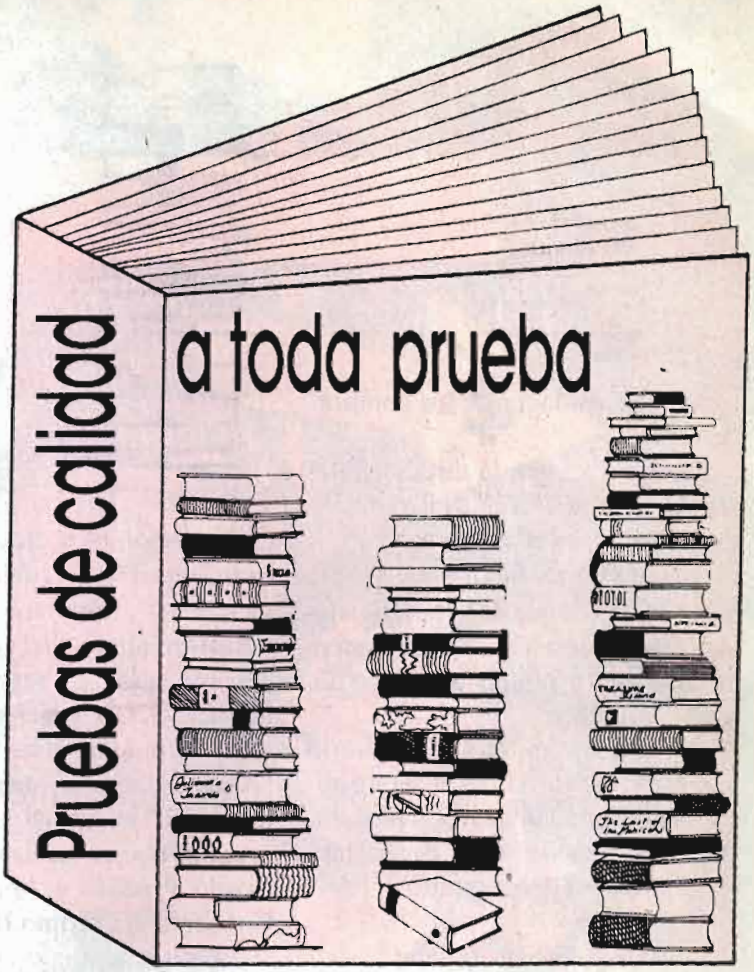
La musicoterapia busca influir en la conducta, eliminar la tensión y asegurar la productividad. Es un tratamiento clínico alejado de medicamentos y cansados interrogatorios; es una forma "amable" de penetrar en los problemas del individuo a través de una historia personal musical -similar a la historia clínica-, explica la profesora Adriana Sepúlveda, también directora del Centro de Autismo de la Universidad Intercontinental, institución que tiene como eje principal la atención del niño autista a partir de la música.

"A los pacientes se les pregunta acerca de los tipos de música que han escuchado a lo largo de su vida, con el fin de conocer aquellos sonidos que les dejaron huella; asimismo, se les cuestiona a las madres -en el caso de niños con autismo, síndrome de Down o parálisis cerebral- sobre la música que escuchaban cuando estaban embarazadas, pues se ha comprobado que desde el tercer mes de vida, el bebé percibe las vibraciones sonoras externas. En los niños autistas se graban éstas y con ello se ha observado una respuesta positiva hacia el mundo exterior".

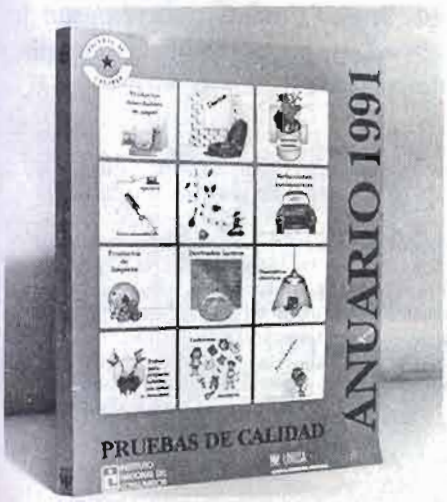
De esta forma, nos damos cuenta qué tan sensibles somos a la música y a todo lo que puede provocar. Cerremos, pues, nuestros ojos y dejémonos llevar por el pentagrama de las notas musicales que más nos agraden, y descansemos...

Patricia Briseño

Anuario 1991



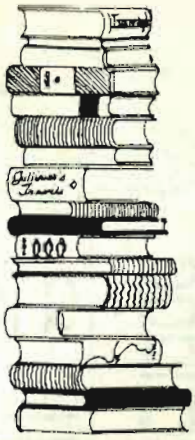
El *Anuario de Pruebas de Calidad 1991*, con más de 30 mil muestras correspondientes a 500 marcas de productos, fue presentado recientemente en las instalaciones de la Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (Canacintra), en un evento que contó con la participación de la directora general del Instituto Nacional del Consumidor (INCO), Margarita Ortega Villa de Romo, y el presidente de la cámara anfitriona, Roberto Sánchez de la Vara, entre otros distinguidos invitados.



Esta nueva edición -que ya se encuentra a la venta a un precio de 29 mil pesos en librerías y delegaciones del INCO en todo el país- presenta el resultado de numerosas investigaciones que incluyen la descripción de los análisis a que fue sometido cada producto, así como la verificación de la información que deben incluir sus etiquetas, las medidas de seguridad que deben cumplir los artículos peligrosos y los estándares que requieren para garantizar su calidad. Además, esta publicación presenta cuadros comparativos de calidad de las distintas marcas para que el consumidor, antes de realizar su compra, pueda elegir rápida y acertadamente el producto que más le convenga.

Todos somos consumidores

Al hacer uso de la palabra ante los invitados y medios de comunicación, la licenciada Margarita Ortega señaló: "Este anuario no sólo sirve para beneficiar al consumidor común, también se pensó en el comerciante que, al momento de escoger a sus proveedores, asume el papel de consumidor y como tal, debe estar bien informado. Asimismo, tiene como fin orientar a la industria y al comercio con respec-



to a las necesidades de los compradores".

De igual forma, la directora del INCO manifestó que "el logro de esta recopilación representa años de trabajo en los laboratorios de la institución, donde los investigadores especializados cotidianamente analizan y ponen a prueba diversos artículos".

Por último, apuntó: "El anuario surge en el marco de la modernización de una cultura de consumidores capaces de optar por la mejor alternativa del mercado".

Un juicio imparcial

En su oportunidad, el presidente de la Canacintra, Roberto Sánchez de la Vara, manifestó que: "Este documento proporciona las herramientas y los criterios necesarios para ajustarlos no sólo a las normas oficiales, sino también a la exigente evaluación de nuestros clientes.

"En este anuario se incluyen algunas marcas extranjeras que ya están disponibles en nuestro mercado, entre las cuales podemos mencionar productos enlatados e industria alimentaria en general, enseres menores, refacciones para automóviles, etcétera; en algunos casos es notoria la superioridad de las manufacturas mexicanas, mediante el juicio imparcial de las pruebas que se realizan en el Centro de Pruebas y Análisis para el Consumo del propio INCO".

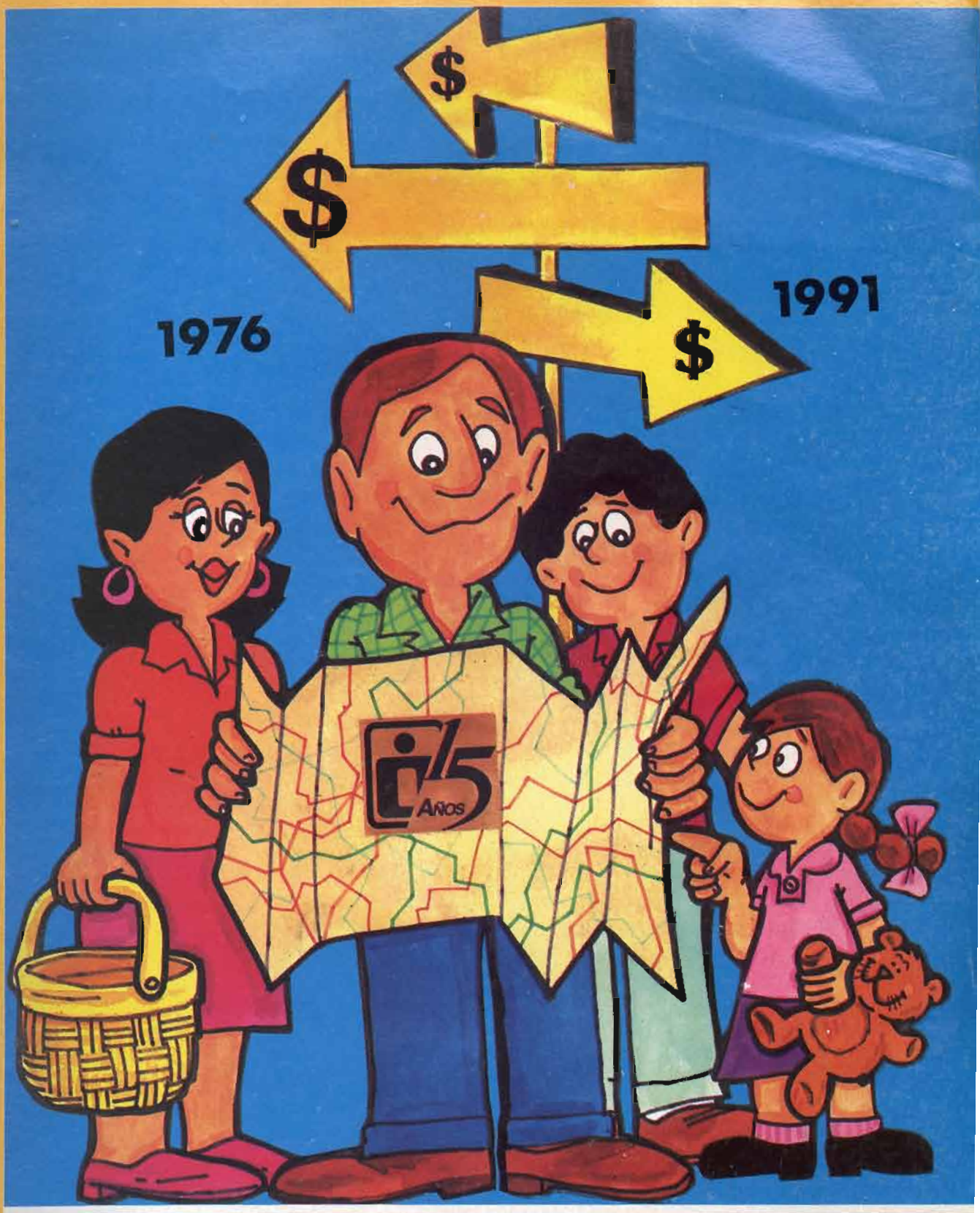
El representante de los industriales de la transformación advirtió que: "Actualmente nos encontramos ante una situación de cambio y por tanto debemos participar de una forma más agresiva en los mercados nacionales y extranjeros; necesitamos convencer y conocer a clientes nuevos, además de tener una política de crecimiento y una estrategia dinámica que nos garantice la permanencia en el entorno y el desarrollo particular y sectorial.

"Esta actitud de madurez industrial -señaló Sánchez de la Vara-, deberá estar respaldada por sistemas de calidad y por políticas de apego a las normas, para lo cual será indispensable adquirir el hábito de la evaluación de nuestros proveedores, actuales o potenciales, antes de efectuar la compra de materias primas, equipos, productos intermedios y aun tecnologías".

Por lo anterior, amigo lector, ¡aproveche el beneficio de esta nueva lectura que el INCO pone en sus manos e infórmese acerca de los productos que sí pasan las pruebas, antes de hacer cualquier elección!

La **Revista del Consumidor**, órgano oficial de difusión del Instituto Nacional del Consumidor, es una publicación mensual de capacitación y orientación a los consumidores. El INCO se encuentra ubicado en Insurgentes Sur núm. 1228, colonia Tlacoquemécatl del Valle, teléfono 559-73-77 (conmutador con 14 líneas directas).
El contenido de los artículos publicados —firmados o no— refleja la filosofía y el criterio editorial de la revista. Esta publicación no acepta anuncios publicitarios, no recibe muestras de productos, ni se compromete de manera alguna con ningún tipo de intereses comerciales. No autoriza la utilización de ninguno de los materiales publicados para fines publicitarios o comerciales. La violación de esta disposición ameritará denuncia ante las autoridades correspondientes. El Instituto Nacional del Consumidor autoriza expresamente la reproducción total o parcial de los textos o estudios incluidos en esta revista, siempre que se utilicen para orientación y capacitación de la población y se indique su procedencia.
Certificado de licitud de título núm. 1127 y de contenido núm. 639, expedidos por la Comisión Calificadora de Publicaciones y Revistas Ilustradas el 30 de abril de 1981. Se reservan todos los derechos respecto del título de esta publicación conforme a la Unión Internacional de Derechos de Autor. Registrada como correspondencia de Segunda Clase por la Dirección General de Correos. Registro núm. 015-1176. Características 218621140. Distribución Nacional. Tiraje: 35 mil ejemplares. Impreso en los talleres División de Ediciones y Publicaciones, S.A. de C.V., Laguna de Guzmán núm. 64, México, D.F., c.p. 11320. Forros: Tredex Editores, S.A. de C.V. Penitenciaría núm. 11 Col. Morelos. México, D.F.

AUTOR: ALFONSO ORVAÑANOS



15 años orientando al Consumidor

CARTEL FINALISTA EN EL CONCURSO "XV AÑOS DE SOLIDARIDAD CON EL CONSUMIDOR", ORGANIZADO POR EL INCO.

El comercial del mes

Banca Serfin: Los paisajes de México

Los mensajes publicitarios de Banca Serfin despliegan ante nosotros imágenes de hermosos rincones de la República Mexicana.

Un ejemplo de ello es el comercial que lleva por título "Estos son los paisajes de México".

Lugares que nos muestran nuestros orígenes, así como los recursos naturales y la infraestructura industrial con que cuenta nuestro país.

En 1991, estos paisajes se traducen en importantes proyectos, en objetivos que debemos alcanzar paso a paso mediante nuestro esfuerzo y tenacidad.

Por ello, este banco se propone ser parte del trabajo conjunto de todos los mexicanos para lograr una meta.

Además, otro de los propósitos es concientizar poco a poco a la población: hacerle saber que hoy nos encontramos en un proceso de transformación, que exige preparación, educación y compromiso por parte de cada uno de nosotros.

Banca Serfin nos brinda su propuesta a través de tres comerciales con el mismo corte, en los cuales se resaltan valores positivos como la realización de proyectos y el esfuerzo por alcanzar una meta.

Felicidades a Serfin por presentarnos este tipo de mensajes. Y no se puede negar que siempre es grato observar y conocer algo más de nuestro país.

Usted, ¿qué opina?

INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
15 AÑOS

¡No se la juegue!

PRUEBAS DE CALIDAD JUGUETES

Conozca los juguetes que más le convienen

ISSN0188-2708

COLECCIONABLE

Introducción

A raíz de la apertura comercial de nuestro país, el mercado nacional se ha visto inundado por una gran cantidad de juguetes llamados "novedosos" que, según los publicistas, cubren las expectativas de entretenimiento de la población infantil. Sin embargo, los resultados de esta investigación demuestran que no siempre hay coherencia entre las supuestas características espectaculares y la calidad real de los productos.

En las páginas siguientes presentamos los resultados obtenidos -a manera de catálogo por grupos genéricos- de productos como bicicletas, muñecas, juguetes educativos o didácticos, patines y patinetas, entro otros.

Las muestras analizadas, tanto nacionales como de importación, fueron sometidas a pruebas de información al consumidor, garantía, acabados, seguridad, resistencia estructural, funcionamiento, comportamiento al uso y durabilidad.

Lo invitamos a conocer "quién es quién en juguetes" con el interés de que este reporte le sirva para elegir el producto más adecuado a los gustos de su pequeño y, sobre todo, el que cuente con la mejor calidad.

Enseres electrodomésticos

Ficha técnica

En este grupo de juguetes se consideraron algunas muestras de aquellos que simulan aparatos electrodomésticos, principalmente los que se utilizan en la cocina.

Las marcas y modelos estudiados fueron los siguientes: **Ensueño** ("máquina para preparar jugos y malteadas", modelo *3118*; y para "nieves, helados y barquillos", *1325*), **Auriken** ("helados y paletas", *9111*; "nuevo horno mágico", *2006*; "máquina para elaborar palomitas", *72005*) y **Uniplast** ("conjunto licuadora-batidora", *331*).

Pruebas aplicadas: Los juguetes eléctricos se analizaron con base en las especificaciones de la norma NOM-J-152 1982, "Requisitos de seguridad". En el caso de los artículos de operación mecánica, no existe disposición oficial alguna, razón por la cual se aplicaron criterios y parámetros establecidos por técnicos del INCO.

Las pruebas consideradas fueron: información al consumidor (nombre del producto, marca, modelo, nombre y domicilio del fabricante o importador, leyenda "Hecho en México" o país de origen y precautorias, edad para la cual se recomienda, contenido, instructivo, garantía y, para los juguetes eléctricos, el registro NOM-1; cabe destacar que toda esta información debe estar redactada en idioma español), acabados (presencia de rebabas o partes punzocortantes, ensamble adecuado, entre otros), seguridad de operación (térmica, eléctrica y mecánica), resistencia estructural (de las partes móviles y sistemas de engrane y rodamiento), funcionamiento (según las indicaciones del instructivo se verificó si el juguete cumplía con su función específica), comportamiento al uso (capacidad del producto para repetir su función sin presentar fallas) y durabilidad (se midió el tiempo de vida útil, simulando las condiciones de uso normal).

Evaluación global de calidad: En una escala de 0 a 100 puntos, los productos que obtuvieron menos de 60 se consideraron como opciones de compra no recomendables para el consumidor. Las calificaciones literales que aparecen en las tablas corresponden a estas equivalencias:

E=Excelente	:	100 puntos
B=Bien	:	80-99 puntos
R=Regular	:	60-79 puntos
D=Deficiente	:	31-59 puntos
MD=Muy deficiente	:	0-30 puntos

Resultados

El mejor juguete de este rubro fue **Auriken** (*72005*).

Los modelos *331* (**Uniplast**), *1325* y *3118* (**Ensueño**), y *9111* (**Auriken**) evaluaron **regular**, mientras que el "nuevo horno mágico" de la marca **Auriken** no logró la calificación mínima aprobatoria y, por lo tanto, se consideró como opción de compra no recomendable para el consumidor.

ENSERES ELECTRODOMESTICOS

MARCA	AURIKEN (MAQUINA DE PALOMITAS)	ENSUEÑO (NIEVES, HELADOS Y BARQUILLOS)	AURIKEN (MAQUINA DE HELADOS Y PALETAS)	ENSUEÑO (JUGOS Y MALTEADAS)	UNI-PLAST (CONJUNTO LICUADORA Y BATIDORA)	AURIKEN (NUEVO HORNO MAGICO)
MODELO	72005	1325	9111	3116	331	2006
EDAD RECOMENDADA	5 AÑOS EN ADELANTE	4 AÑOS EN ADELANTE	5 AÑOS EN ADELANTE	4 AÑOS EN ADELANTE	NO INDICA	5 AÑOS EN ADELANTE
INFORMACION AL CONSUMIDOR	B	B	B	B	R	B
INSTRUCTIVO	B	B	B	B	B	B
GARANTIA	D(1)	D(1)	D(1)	D(1)	D(2)	D(1)
ACABADOS	B	B	B	B	R	D
SEGURIDAD	R	B	R	B	R	MD
RESISTENCIA ESTRUCTURAL	B	B	B	D	D	R
FUNCIONAMIENTO	B	R	R	R	R	B
COMPORTAMIENTO AL USO	B	D	D	R	R	R
DURABILIDAD	R	D	B	B	R	R
EVALUACION GLOBAL DE CALIDAD	B	R	R	R	R	D

OBSERVACIONES: (1): Vigencia de 90 días. (2): No se otorga garantía. (3): Producto no recomendable por no cumplir con los requisitos de seguridad

Patines de ruedas

Ficha técnica

En este rubro se analizaron las siguientes marcas: **Roller Skates Snoopy** (modelo *303*), **Marc-s** (*MS-131*), **Mac Play** (*6010*), **Hasbro** (*9803 G.I. Joe Action*), **Larami** (*1280-0* y *1268-0*), **Roller Derby** (*4090*), **Rubber Sole** (s/m) y **Wide Wheels** (*3913*).

Las muestras (todas de importación) fueron adquiridas en tiendas de autoservicio y jugueterías, en las mismas condiciones en que lo hace normalmente el consumidor.

Pruebas aplicadas: En vista de que no existen normas oficiales mexicanas que regulen las características de calidad de los patines, las metodologías de prueba, parámetros y criterios se basaron en la experiencia de los especialistas del INCO, obtenida en investigaciones previas.

Las pruebas fueron: información al consumidor (nombre o marca, razón social y dirección del fabricante o importador, en su caso; leyenda "Hecho en México" o país de origen, contenido, edad para la que se recomienda, modelo, instructivo y garantía; es necesario destacar que toda esta información debe estar redactada en idioma español), acabados y seguridad (presencia de irregularidades o características que puedan afectar al usuario), resistencia estructural del patín,

BIEN

MARC-S

MACPLAY (CHILDBRO ROLLER RUNNERS) HASBRO

ROLLER SKATES SNOOPY

LARAMI (BLADES)

PATINES

TABLA 1A

MARCA	MARC-S	MACPLAY (CHILDBRO ROLLER RUNNERS)	HASBRO	ROLLER SKATES SNOOPY	LARAMI (BLADES)
MODELO	MS-131	6010 P-768	9803 G.I. JOE ACTION	303	1280-0
EDAD RECOMENDADA	NIÑOS MAYORES DE 5 AÑOS	8 AÑOS EN ADELANTE	6 AÑOS EN ADELANTE	3 AÑOS EN ADELANTE	4 A 7 AÑOS
INFORMACION AL CONSUMIDOR	B	B	B	R(1)	B
INSTRUCTIVO	D	B	D(2)	D(2)	B
GARANTIA	D(4)	D(3)	D(4)	D(3)	D(3)
ACABADOS	B	R	B	D	B
SEGURIDAD	B	B	R	B	B
RESISTENCIA ESTRUCTURAL	B	B	B	B	B
FUNCIONAMIENTO	B	B	R	B	R
COMPORTAMIENTO AL USO	B	B	B	R	R
DURABILIDAD	B	B	B	B	R
EVALUACION GLOBAL DE CALIDAD	B	B	B	B	B

OBSERVACIONES: (1): En inglés. (2): No incluye instructivo. (3): No incluye garantía. (4): Vigencia de 90 días.

funcionamiento (facilidad de movimiento de las ruedas), frenos (efectividad para frenar), muelles (capacidad de éstos para cumplir con su función de amortiguamiento), resistencia al impacto y a la vibración (ambas para determinar la respuesta de los patines en condiciones de uso simuladas) y durabilidad de las ruedas.

Evaluación global de calidad: En una escala de 0 a 100 puntos, los productos que obtuvieron menos de 60 se consideraron como opciones de compra no recomendables para el consumidor. Las calificaciones literales que aparecen en las tablas corresponden a estas equivalencias:

E=Excelente	:	100 puntos
B=Bien	:	80-99 puntos
R=Regular	:	60-79 puntos
D=Deficiente	:	31-59 puntos
MD=Muy deficiente	:	0-30 puntos

Resultados

Cinco de las nueve muestras analizadas evaluaron **bien** pues, en términos generales, aprobaron satisfactoriamente las pruebas consideradas. Solamente obtuvieron una calificación baja en los parámetros de garantía e instructivo.

Las otras cuatro muestras resultaron de calidad **regular**, ya que presentaron deficiencias en los parámetros de funcionamiento, seguridad, comportamiento al uso e información al consumidor.

REGULAR

RUBBER SOLE
WIDE WHEELS
(SKATES SNEAKER)
LARAMI (RADICAL ROLLERS)
ROLLER DERBY (SPRITES)

TABLA 1B

MARCA	RUBBER SOLE (*)	WIDE WHEELS (SKATES SNEAKER)	LARAMI (RADICAL ROLLERS)	ROLLER DERBY (SPRITES)
MODELO	SIN MODELO	3913 G.I. JOE ACTION	1268-0	409
EDAD RECOMENDADA	INDICA TALLA 11	5 AÑOS EN ADELANTE	DE 3 A 6 AÑOS	3 AÑOS EN ADELANTE
INFORMACION AL CONSUMIDOR	D	R	B	D
INSTRUCTIVO	D(2)	D(2)	D(1)	D
GARANTIA	D(3)	D(3)	D(3)	D(3)
ACABADOS	R	B	B	B
SEGURIDAD	B	R	D	B
RESISTENCIA ESTRUCTURAL	B	B	R	B
FUNCIONAMIENTO	R	B	B	D
COMPORTAMIENTO AL USO	B	R	B	D
DURABILIDAD	B	R	R	R
EVALUACION GLOBAL DE CALIDAD	R	R	R	R

(*): Productos de venta en el centro comercial "De Todo"

Patinetas

Ficha técnica

Se estudiaron las marcas **Speedent** (modelo *Jaserd*), **Silverado** (*RADD-RATT P 768*) y el modelo *Land Shark* (sin marca).

La muestra se conformó con productos importados que fueron adquiridos en tiendas de autoservicio y jugueterías, en las mismas condiciones en que lo hace habitualmente el consumidor.

Pruebas aplicadas: Ante la falta de normatividad para este tipo de juguetes, el personal técnico del INCO estableció la metodología de investigación a partir de la experiencia obtenida en estudios anteriores.

Las pruebas aplicadas fueron: información al consumidor (nombre o marca del fabricante o importador, domicilio, modelo, edad para la cual se recomienda, leyendas precautorias y la de "Hecho en México" o país de origen, instructivo de mantenimiento y garantía), acabados (para detectar la presencia de irregularidades, como rebabas, homogeneidad del color, etcétera), seguridad (características del juguete que puedan ser peligrosas para el usuario), resistencia a los impactos (de muelles y plataforma) y a la carga, y funcionamiento (se observó el comportamiento de las patinetas en condiciones simuladas de uso normal).

Evaluación global de calidad: En una escala de 0 a 100 puntos, los productos que obtuvieron menos de 60 se consideraron como opciones de compra no recomendables para el consumidor. Las calificaciones literales que aparecen en las tablas corresponden a estas equivalencias:

E=Excelente	:	100 puntos
B=Bien	:	80-99 puntos
R=Regular	:	60-79 puntos
D=Deficiente	:	31-59 puntos
MD=Muy deficiente	:	0-30 puntos

Resultados

Ninguna marca obtuvo resultados satisfactorios, razón por la cual todas evaluaron **deficiente**.

Entre otras irregularidades, estos juguetes presentan baja duración, regular comportamiento al uso, a la resistencia estructural, a la seguridad; no otorgan instructivo y proporcionan incompleta la información al consumidor.

DEFICIENTE

LAND SHARK
SPEEDENT
SILVERADO

PATINETAS

MARCA	LAND SHARK (2)	SPEEDENT (1)	SILVERADO (1)
MODELO	SIN MODELO	JASERD	RADD-RATT P-768
EDAD RECOMENDADA	NO INDICA	NO INDICA	NO INDICA
INFORMACION AL CONSUMIDOR	D	D	D
INSTRUCTIVO	D	MD	MD
GARANTIA	D(4)	MD(3)	MD(3)
ACABADOS	R	R	D
SEGURIDAD	R	R	R
RESISTENCIA ESTRUCTURAL	R	R	R
FUNCIONAMIENTO	B	R	D
COMPORTAMIENTO AL USO	R	R	D
DURABILIDAD	D	D	D
EVALUACION GLOBAL DE CALIDAD	D	D	D

OBSERVACIONES: (1): Importadas de Taiwan. (2): Importadas de China.
(3): No presenta garantia. (4): Vigencia de 90 dias.

Juguetes novedosos

Ficha técnica

En este grupo se incluyeron artículos novedosos que, debido a sus características específicas, no fue posible ubicar en otros rubros bien definidos, como bicicletas, muñecas, patinetas, etcétera.

Se analizaron las pantuflas *Mickey Footlight 915* de la marca **Mattel**, así como los modelos *808*, *703* y *809*, de **Perler Beads**, y el *4505* de **Picture Perfect Beads Tropical Pals**. Estas últimas cuatro muestras son juguetes que permiten al niño formar figuras.

Pruebas aplicadas: Información al consumidor (denominación del producto, modelo, marca registrada, nombre y domicilio del fabricante o del importador, edad para la cual se recomienda, leyenda "Hecho en México" o país de origen y precautorias, contenido, instructivo de uso y garantía), acabados (presencia de irregularidades en el cuerpo del juguete), seguridad (características que puedan representar un riesgo para el usuario, como rebabas rígidas y partes punzocortantes, entre otras), resistencia estructural (en el caso de las pantuflas se midió, además, la correspondiente a costuras y suelas), durabilidad y seguridad.

Evaluación global de calidad: En una escala de 0 a 100 puntos, los productos que obtuvieron menos de 60 se consideraron como opciones de compra no recomendables para el consumidor. Las calificaciones literales que aparecen en las tablas corresponden a estas equivalencias:

E=Excelente	:	100 puntos
B=Bien	:	80-99 puntos
R=Regular	:	60-79 puntos
D=Deficiente	:	31-59 puntos
MD=Muy deficiente	:	0-30 puntos

Resultados

La evaluación global de calidad ubicó a los productos **Mattel** y **Perler Beads** como **bien**, mientras que los modelos *703* y *4505*, de **Picture Perfect Beads Tropical Pals**, calificaron **regular**.

Las principales irregularidades detectadas en estos juguetes fueron: ninguno proporciona garantía y casi todos presentan comportamiento deficiente en la prueba de durabilidad.

JUGUETES NOVEDOSOS

MARCA	MATTEL PANTUFLAS	PERLER BEADS	PICTURE PERFECT BEADS TROPICAL PALS	PERLER BEADS
MODELO	9105	808 Y 809	4505	703
EDAD RECOMENDADA	DE 3 A 6 AÑOS	3 AÑOS EN ADELANTE	5 AÑOS EN ADELANTE	3 AÑOS EN ADELANTE
INFORMACION AL CONSUMIDOR	B	B	B	B
INSTRUCTIVO	R(1)	B	D(1)	B
GARANTIA	D(2)	D(3)	D(3)	D(3)
ACABADOS	R	B	B	B
SEGURIDAD	B	B	B	B
RESISTENCIA ESTRUCTURAL	B	B	R	B
FUNCIONAMIENTO	R	B	B	R
COMPORTAMIENTO AL USO	B	B	R	D
DURABILIDAD	B	D	D	D
EVALUACION GLOBAL DE CALIDAD	B	B	R	R

OBSERVACIONES: (1): En inglés. (2): Vigencia de 90 días. (3): No otorga garantía.

X

Juguetes educativos o didácticos

Ficha técnica

Además de entretener, el objetivo de este tipo de juguetes es estimular el aprendizaje de los niños por medio del apoyo a sus habilidades físicas y mentales.

La investigación abarcó tres marcas de espirógrafos (sirven para formar diferentes figuras por medio de anillos y discos dentados): **Mako** (sin modelo), **Ohio Art Company** (*501 Sketch a Doodle*, eléctrico) y **Kenner** (*14210* y *15570*).

Y dos de pantógrafos (reproducen dibujos o figuras utilizando regletas o guías): **Mi Alegría** (*66 Pant-O-Grafo*) y el modelo *512 Stretch a Sketch*, de **Ohio Art Company**.

Al igual que en los otros grupos de productos, se analizaron muestras nacionales e importadas adquiridas en tiendas y jugueterías, en las mismas condiciones en que las compra el consumidor.

Pruebas aplicadas: Se tomaron como referencia la NOM-R-209-1980 "Juguetes científicos-especificaciones", así como los criterios metodológicos establecidos por especialistas del INCO.

Se verificó la información al consumidor (marca registrada, modelo, razón social, nombre y dirección del fabricante o importador, leyenda "Hecho en México" o país de origen, instructivo y garantía), acabados (detección de irregularidades que, aunque no alteran el funcionamiento del producto, sí disminuyen su calidad), resistencia (al impacto, al desgaste, a la flexión y a la temperatura) y funcionamiento (en este parámetro se revisó si los juguetes cumplían satisfactoriamente con la función para la cual están diseñados).

ESPIROGRAFOS

MARCA	KENNER	MAKO	KENNER	OHIO ART COMPANY
MODELO	14210		15570	(SKETCH A DOODLE) 501
EDAD RECOMENDADA	3 AÑOS EN ADELANTE	NO INDICA	5 AÑOS EN ADELANTE	3 AÑOS EN ADELANTE
INFORMACION AL CONSUMIDOR	D	B	B	D
INSTRUCTIVO	B	B	D	B
GARANTIA	D(1)	R(1)	R(1)	D(2)
ACABADOS	B	R	B	B
SEGURIDAD	B	B	B	B
RESISTENCIA ESTRUCTURAL	B	B	B	D
FUNCIONAMIENTO	B	D	R	B
COMPORTAMIENTO AL USO	B	R	B	B
DURABILIDAD	B	B	B	B
EVALUACION GLOBAL DE CALIDAD	B	R	R	R

OBSERVACIONES: (1): Garantía por 90 días. (2): No otorga garantía.

Evaluación global de calidad: En una escala de 0 a 100 puntos, los productos que obtuvieron menos de 60 se consideraron como opciones de compra no recomendables para el consumidor. Las calificaciones literales que aparecen en las tablas corresponden a estas equivalencias:

E=Excelente	:	100 puntos
B=Bien	:	80-99 puntos
R=Regular	:	60-79 puntos
D=Deficiente	:	31-59 puntos
MD=Muy deficiente	:	0-30 puntos

Resultados

Espirógrafos

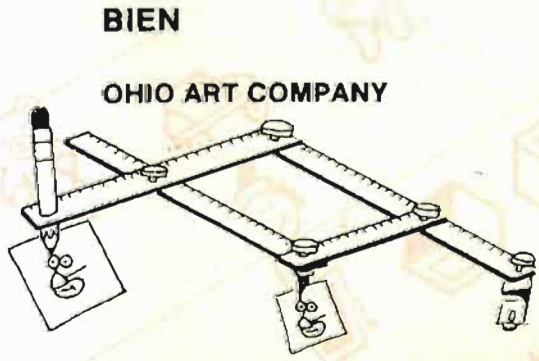
El mejor juguete de este grupo fue el modelo *14210* de la marca **Kenner**, cuya única deficiencia es que no proporciona el instructivo correspondiente; además no proporciona información al consumidor. Esto se considera grave por ser un artículo que para usarse adecuadamente requiere de indicaciones precisas del fabricante.

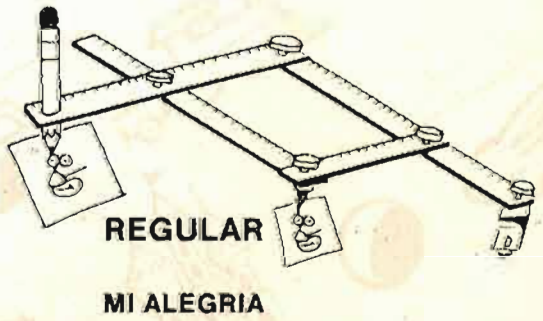
En las otras marcas se detectaron irregularidades en las pruebas de información al consumidor, funcionamiento, garantía y resistencia estructural.

Pantógrafos

El modelo *512* de **Ohio Art Company** evaluó **bien**, pues sólo presentó algunas deficiencias en las pruebas de información al consumidor y garantía (no otorga).

Por su parte, la muestra de la marca **Mi Alegría** calificó **regular** debido a ciertas anomalías en los parámetros de acabados, instructivo, funcionamiento, información al consumidor y comportamiento al uso.





PANTOGRAFOS

MARCA	OHIO ART COMPANY	MI ALEGRIA
MODELO	STRETCH A SKETCH 512	PANT-O-GRAFO 66
EDAD RECOMENDADA	5 AÑOS EN ADELANTE	5 AÑOS EN ADELANTE
INFORMACION AL CONSUMIDOR	R	R
INSTRUCTIVO	B	R
GARANTIA	D(1)	D(1)
ACABADOS	B	R
SEGURIDAD	B	B
RESISTENCIA ESTRUCTURAL	B	B
FUNCIONAMIENTO	B	R
COMPORTAMIENTO AL USO	B	R
DURABILIDAD	B	B
EVALUACION GLOBAL DE CALIDAD	B	R

OBSERVACIONES: (1) No otorga garantía.

Bicicletas

Ficha técnica

Las bicicletas analizadas correspondieron a las marcas **Windsor** (*BMX*), **Magistroni** (*Scorpio X* y *Dolomiti GT*), **Royce Union** (s/m), **Benotto** (*Cross*), **Record** (*415*) y **Silverado** (*BMX*).

Para conocer cuáles son las marcas de mayor presencia en el mercado, previo a la investigación se realizó un estudio cuyos resultados sirvieron para escoger las muestras al azar, en tiendas especializadas, de autoservicio, jugueterías y mueblerías, en las mismas condiciones en que las compran los consumidores.

Pruebas aplicadas: Información al consumidor (marca, modelo, nombre y dirección del fabricante o importador, leyenda "Hecho en México" o país de origen, edad para la cual se recomienda, instrucciones de armado o ajuste de partes y de mantenimiento, garantía y presión de inflado), acabados (uniformidad de la pintura y del cromado, ensamble adecuado de las partes, presencia de oxidaciones), seguridad (partes punzocortantes, alineación de los neumáticos, entre otros), pruebas de resistencia de asiento y manubrio (comportamiento a la oxidación de las llantas, al rodamiento, al frenado y al impacto), y funcionalidad (eficiencia para frenar y facilidad de rodamiento de pedales y manubrio).

Evaluación global de calidad: En una escala de 0 a 100 puntos, los productos que obtuvieron menos de 60 se consideraron como opciones de compra no recomendables para el consumidor. Las calificaciones literales que aparecen en las tablas corresponden a estas equivalencias:

E=Excelente	:	100 puntos
B=Bien	:	80-99 puntos
R=Regular	:	60-79 puntos
D=Deficiente	:	31-59 puntos
MD=Muy deficiente	:	0-30 puntos

Resultados

La mejor evaluación global de calidad correspondió a la marca **Magistroni** (*Dolomiti GT*) que, aunque presentó problemas en la prueba de información al consumidor y no otorga garantía ni instructivo, en términos generales respondió satisfactoriamente a los parámetros de acabados, seguridad, resistencia estructural y durabilidad. En las correspondientes a funcionamiento y comportamiento al uso calificó **regular**, pues se encontraron algunas deficiencias menores en el sistema de frenos y en la cadena.

Como vemos en la tabla, los demás modelos obtuvieron la misma evaluación (**regular**). Sin embargo, las tres últimas (**Windsor**, mod. *BMX* y **Magistroni**, mod. *Scorpio X*, **Record**, mod. *415*) evidenciaron deficiencias graves en las pruebas de instructivo, garantía, seguridad, funcionamiento, comportamiento al uso y durabilidad.

BIEN

MAGISTRONI (DOLOMITI GT)

REGULAR

BENOTTO
SILVERADO
ROYCE UNION
RECORD
WINDSOR
MAGISTRONI (SCORPIO X)

BICICLETAS

MARCA	MAGISTRONI	BENOTTO	SILVERADO	ROYCE UNION	RECORD	WINDSOR	MAGISTRONI
MODELO	DOLOMITI GT	CROSS	BMX	SIN MODELO	415	BMX	SCORPIO X
RODADA	16	16	20	16	20	14	14
INFORMACION AL CONSUMIDOR	R(3)	R(3)	R(3)	R(3)	R(3)	R(3)	R(3)
INSTRUCTIVO	D(1)	D(1)	D(1)	D(1)	D(1)	D(1)	D(1)
GARANTIA	D(2)	D(2)	D(2)	D(2)	R(3)	D(2)	D(2)
ACABADOS	B	B	B	B	R	B	R
SEGURIDAD	B	R	R	R	R	R	D
RESISTENCIA ESTRUCTURAL	B	B	B	B	R	B	B
FUNCIONAMIENTO	R	R	R	R	R	D	D
COMPORTAMIENTO AL USO	R	R	R	R	R	D	D
DURABILIDAD	B	B	B	D	R	D	R
EVALUACION GLOBAL DE CALIDAD	B	R	R	R	R	R	R

OBSERVACIONES: (1): No incluye instructivo. (2): No otorga garantía. (3): Garantía por un año.
NOTA: Ninguna marca indica la edad recomendada.

Muñecas

Ficha técnica

La investigación incluyó a las marcas **Mattel** (modelos *2486, 7905, 9734, 4462* y *2693*), **Hasbro** (*3870*), **Gladys** (*2450, 2480, 2500* y *2550*), así como **Galoob** (*3208*), versiones "La sorprendida Suzie" y "La inocente Cynthia".

El lote de muestras, tanto nacionales como importadas, fue adquirido en tiendas de autoservicio y jugueterías en las mismas condiciones en que las compra el consumidor. Además se contó con un grupo de muñecas proporcionado por los fabricantes.

Pruebas aplicadas: Para realizar el estudio se tomaron como referencia las normas oficiales mexicanas NOM-R-35-1988 "Juguetes-Muñecos sin movimiento propio", NOM-R-40-1982 "Juguetes-Ojos para muñecos" y NOM-R-44-1985 "Seguridad-Requisitos químicos". En los casos en que no existe referencia normativa, los técnicos del INCO establecieron la metodología a seguir conforme a su experiencia en estudios anteriores.

Las pruebas fueron: información al consumidor (marca, modelo, nombre o razón social del fabricante o importador, leyenda "Hecho en México" o país de origen, indicación del contenido en el caso de envases cerrados o semicerrados, leyendas precautorias, registro NOM-1, en el caso de muñecos eléctricos, y edad para la cual se recomienda), acabados (se verificó la presencia de irregularidades tanto en el cuerpo de la muñeca y en sus accesorios, como deformaciones, perforaciones, manchas,

BIEN

MATTEL
HASBRO
MATTEL (1ra. SORPRESA)
MATTEL (RECIEN NACIDO)
GALOOB
(LA SOPRENDIDA SUZIE)

MUÑECAS

TABLA 2A

MARCA	MATTEL (MARINA BAILARINA)	HASBRO (CABBAGE PATCH KIDS)	MATTEL (MAGIC NURSERY "1ra. SORPRESA")	MATTEL (MAGIC NURSERY "RECIEN NACIDO")	GALOOB (BABY FACE "LA SORPRENDIDA SUZIE")
MODELO	9734	3670	2486	7905	3208
EDAD RECOMENDADA	3 AÑOS EN ADELANTE	1 AÑO EN ADELANTE	3 AÑOS EN ADELANTE	3 AÑOS EN ADELANTE	4 AÑOS EN ADELANTE
INFORMACION AL CONSUMIDOR	B	B	B	B	R
INSTRUCTIVO	B	D(*)	B	B	D
GARANTIA	D(1)	D(1)	D(1)	D(1)	R(1)
ACABADOS	B	B	B	B	B
SEGURIDAD	B	B	B	B	R
RESISTENCIA ESTRUCTURAL	B	B	B	B	B
FUNCIONAMIENTO	B	B	R	R	B
COMPORTAMIENTO AL USO	B	B	B	B	B
DURABILIDAD	B	B	B	B	B
EVALUACION GLOBAL DE CALIDAD	B	B	B	B	B

OBSERVACIONES: (*): En inglés. (#): Muñeca eléctrica, usa baterías de 9 volts. (1): Garantía por 90 días.

etcétera), seguridad (se revisó la toxicidad de las pinturas usadas en las muñecas, adherencia de los botones, partes punzocortantes, entre otras), resistencia estructural (al desprendimiento del cabello, pestañas y ojos; al impacto, al desgarre en materiales textiles y al desprendimiento de articulaciones), funcionamiento (a partir de las instrucciones señaladas por el fabricante, se verificó el comportamiento mecánico y/o eléctrico de las muñecas) y durabilidad (de partes como ojos, cabello, etcétera).

Evaluación global de calidad: En una escala de 0 a 100 puntos, los productos que obtuvieron menos de 60 se consideraron como opciones de compra no recomendables para el consumidor. Las calificaciones literales que aparecen en las tablas corresponden a estas equivalencias:

E=Excelente	:	100 puntos
B=Bien	:	80-99 puntos
R=Regular	:	60-79 puntos
D=Deficiente	:	31-59 puntos
MD=Muy deficiente	:	0-30 puntos

Resultados

Aunque casi todas las marcas analizadas presentaron una calidad aceptable, en las muestras se detectaron problemas en la prueba de garantía, pues en algunos casos no otorgan dicho documento o se encuentra redactado en inglés.

Las marcas **Gladys** (*2450* y *2480*) y **Mattel** (*4462*) calificaron **regular** debido a los resultados obtenidos en los parámetros de resistencia estructural, funcionamiento, comportamiento al uso, seguridad y durabilidad.

BIEN

GALOOB
(LA INOCENTE CYNTHIA)
GLADYS 2550
GLADYS 2500
MATTEL (CHISPITAS DE AMOR)

REGULAR

GLADYS 2450 y 2460
MATTEL (MAGICABELLO)

TABLA 2B

MARCA	GALOOB (BABY FACE ("LA INOCENTE CYNTHIA")	GLADYS	GLADYS	MATTEL (CHISPITAS DE AMOR) (#)	GLADYS	MATTEL (MAGICABELLO)
MODELO	3208	2550	2500	2693	2450 Y 2460	4462
EDAD RECOMENDADA	4 AÑOS EN ADELANTE	NO INDICA	NO INDICA	3 AÑOS EN ADELANTE	NO INDICA	3 AÑOS EN ADELANTE
INFORMACION AL CONSUMIDOR	R	R	R	B	R	B
INSTRUCTIVO	D	NO REQUIERE	NO REQUIERE	B	NO REQUIERE	B
GARANTIA	R(1)	D(2)	D(2)	D(1)	D(2)	D(1)
ACABADOS	B	B	B	B	B	B
SEGURIDAD	R	B	B	B	D	B
RESISTENCIA ESTRUCTURAL	B	B	B	R	B	R
FUNCIONAMIENTO	B	R	R	R	R	R
COMPORTAMIENTO AL USO	B	B	B	B	B	R
DURABILIDAD	B	B	B	R	B	R
EVALUACION GLOBAL DE CALIDAD	B	B	B	B	R	R